



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de Villa Invest
S.A.C., San Miguel, 2019”**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

Vizcarra Portales, Julio Juan Alberto (ORCID: 0000-0002-4201-3083)

ASESOR:

Dr. Manuel Alberto Mori Paredes (ORCID: 0000-0002-9687-492X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

Callao – Perú

2019

Dedicatoria

Dedicado especialmente a mis padres quienes desde la patria celestial han sido mi motivo, mi aliento. A mi hermosa familia, por ser como es. A mi comunidad De Colores del Callao, porque fue muy importante para decidirme a aceptar este reto, y a mi querida promoción XXIII del Colegio San Antonio Marianistas del Callao, por su peculiar alegría y ejemplar amistad.

Agradecimiento

Especialmente a Dios, por su gran amor por mí.
A mis maravillosos padres por su compañía desde el cielo.
A mi familia por su constante apoyo y motivación, además
porque supieron comprender mis ausencias en algunas
reuniones, ausencias que fueron reemplazadas por dedicarme
a superar este hermoso desafío.

Página del Jurado

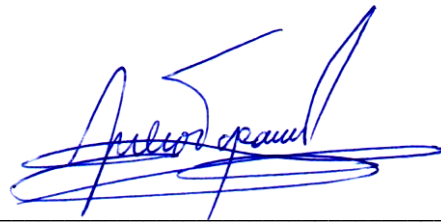
Declaratoria de autenticidad

Yo, Julio Juan Alberto Vizcarra Portales, con DNI N° 25448623, 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 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 lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Callao, 12 de noviembre de 2019.



Julio Juan Alberto Vizcarra Portales
DNI N° 25448623

INDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Índice.....	vi
Índice de Tablas	viii
Índice de Figuras.....	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	1
II. Método.....	23
2.1. Tipo y diseño de investigación	23
2.1.1 Tipo de estudio	23
2.2. Operacionalización de variables	25
2.3. Población, muestra, muestreo	28
2.3.1 Población.....	28
2.3.2 Muestra	29
2.3.3 Muestreo	30
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, confiabilidad y validez	31
2.4.1 Validez y confiabilidad de los instrumentos	32
2.5. Procedimiento	35
2.6. Métodos de análisis de datos	36
2.7. Aspectos éticos.....	36

III. Resultados.....	37
3.1. Análisis descriptivo.....	37
3.2. Prueba de hipótesis.....	47
3.2.1. Hipótesis General.....	48
3.2.2. Hipótesis específica.....	50
IV. Discusión.....	59
V. Conclusiones.....	61
VI. Recomendaciones.....	63
Referencias.....	64
Anexos.....	69
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	70
Anexo 2: Operacionalización de variables.....	72
Anexo 3: Instrumentos de medición.....	74
Anexo 4: Autorización de la empresa.....	77
Anexo 5: Validación de cuestionarios por juicio de expertos.....	79
Anexo 6: Resultado de Turnitin.....	88

Índice de tablas

Tabla nº 1 Matriz de operacionalización de la variable Clima organizacional	26
Tabla nº 2 Matriz de operacionalización de la variable Desempeño laboral	27
Tabla nº 3 Distribución del personal por funciones	29
Tabla nº 4 Distribución proporcional de muestra	31
Tabla nº 5 Cuestionario que evalúa el Clima organizacional.....	32
Tabla nº 6 Cuestionario que evalúa el Desempeño laboral	33
Tabla nº 7 Resumen de procesamiento de casos Clima organizacional	34
Tabla nº 8 Estadísticas de fiabilidad Clima organizacional	34
Tabla nº 9 Resumen de procesamiento de casos Desempeño laboral.....	35
Tabla nº 10 Estadísticas de fiabilidad Desempeño laboral.....	35
Tabla nº 11 Escala para interpretar resultados de confiabilidad.....	35
Tabla nº 12 Niveles de percepción Clima organizacional.....	37
Tabla nº 13 Niveles de percepción Realización personal	38
Tabla nº 14 Niveles de percepción Involucramiento laboral.....	39
Tabla nº 15 Niveles de percepción Supervisión	40
Tabla nº 16 Niveles de percepción Comunicación	41
Tabla nº 17 Niveles de percepción Condiciones laborales.....	42
Tabla nº 18 Niveles de percepción Desempeño laboral.....	43
Tabla nº 19 Niveles de percepción Rendimiento.....	44
Tabla nº 20 Niveles de percepción Eficiencia	45
Tabla nº 21 Niveles de percepción Eficacia	46
Tabla nº 22 Niveles de percepción Efectividad	47

Tabla n° 23 Tabla de contingencia de la prueba de hipótesis general.....	48
Tabla n° 24 Pruebas de Chi cuadrado entre Clima organizacional y Desempeño laboral	49
Tabla n° 25 Tabla de contingencia de la prueba de Clima organizacional y Rendimiento.....	50
Tabla n° 26 Pruebas de Chi cuadrado entre Clima organizacional y Rendimiento	51
Tabla n° 27 Tabla de contingencia de la prueba de Clima organizacional y Eficiencia	52
Tabla n° 28 Pruebas de Chi cuadrado entre Clima organizacional y Eficiencia	53
Tabla n° 29 Tabla de contingencia de la prueba de Clima organizacional y Eficacia	54
Tabla n° 30 Pruebas de Chi cuadrado entre Clima organizacional y Eficacia	55
Tabla n° 31 Tabla de contingencia de la prueba de Clima organizacional y Efectividad	56
Tabla n° 32 Pruebas de Chi cuadrado entre Clima organizacional y Efectividad	57

Índice de figuras

Figura nº 1 Niveles de percepción de Clima organizacional.....	37
Figura nº 2 Niveles de percepción de Realización personal.....	38
Figura nº 3 Niveles de percepción de Involucramiento laboral.....	39
Figura nº 4 Niveles de percepción de Supervisión	40
Figura nº 5 Niveles de percepción de Comunicación	41
Figura nº 6 Niveles de percepción de Condiciones laborales.....	42
Figura nº 7 Niveles de percepción de Desempeño laboral.....	43
Figura nº 8 Niveles de percepción de Rendimiento.....	44
Figura nº 9 Niveles de percepción de Eficiencia	45
Figura nº 10 Niveles de percepción de Eficacia	46
Figura nº 11 Niveles de percepción de Efectividad	47
Figura nº 12 Chi cuadrado de hipótesis general	49
Figura nº 13 Chi cuadrado de Clima organizacional con Rendimiento.....	53
Figura nº 14 Chi cuadrado de Clima organizacional con Eficiencia	54
Figura nº 15 Chi cuadrado de Clima organizacional con Eficacia	56
Figura nº 16 Chi cuadrado de Clima organizacional con Efectividad	58

Resumen

La investigación realizada “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de Villa Invest S.A.C., San Miguel, 2019” tuvo como objetivo determinar el nivel de relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Villa Invest S.A.C., San Miguel, 2019. La investigación es de tipo aplicada, hecha en base a un diseño no experimental, descriptiva, correlacional y de corte transversal. Se aplicó a una muestra de 40 trabajadores de una población de 44. La técnica aplicada fue de una encuesta con dos cuestionarios, una por cada variable, a los que se aplicó la escala de Likert.

Se aplicó el estadístico alfa de Cronbach para evaluar la confiabilidad de los instrumentos aplicados obteniendo un 0.825 para el cuestionario de Clima organizacional y un 0,859 para el cuestionario de Desempeño laboral, lo que finalmente demostró la fuerte confiabilidad de los instrumentos utilizados.

Se obtuvieron como resultados que el chi cuadrado calculado ($X^2 c= 11,868$), fue mayor que el chi cuadrado teórico ($X^2 t=3,84$), y con un nivel de significancia real menor que el nivel de significancia teórico ($p= ,001 < 0,05$) deduciendo que ambas variables son dependientes. Finalmente se concluye que la variable Clima organizacional tiene relación significativa con la variable desempeño laboral.

Palabras clave: clima organizacional, desempeño laboral, dimensión.

Abstract

The research carried out “Organizational climate and work performance of the workers of Villa Invest SAC, San Miguel, 2019” aimed to determine the level of relationship between the organizational climate and the work performance of the workers of the company Villa Invest SAC, San Miguel, 2019.

The research is applied, based on a non-experimental, descriptive, correlational and cross-sectional design. It was applied to a sample of 40 workers from a population of 44. The technique applied was a survey with two questionnaires, one for each variable, to which the Likert scale was applied.

The Cronbach alpha statistic was applied to evaluate the reliability of the instruments applied, obtaining a 0.825 for the Organizational Climate questionnaire and a 0.859 for the Labor Performance questionnaire, which finally demonstrated the strong reliability of the instruments used.

The results were that the calculated chi-square ($X^2_c = 11,868$), was greater than the theoretical chi-square ($X^2_t = 3.84$), and with a level of real significance less than the level of theoretical significance ($p = ,001 < 0.05$) deducing that both variables are dependent. Finally, it is concluded that the Organizational Climate variable has a significant relationship with the labor performance variable.

Keywords: organizational climate, work performance, dimension.

I. INTRODUCCIÓN

En los últimos años la gastronomía a nivel internacional va logrando un auge muy evidente, y su evolución normalmente se le relaciona con la identidad de cada país, ya que para muchos es una forma de dar a conocer su cultura, no en vano resulta ser un referente adicional para elevar el atractivo turístico de un determinado lugar.

Uno de los representantes de los inicios de la innovación de la gastronomía ha sido el francés don Marie-Antoine Carême, conocido cocinero y a la vez especializado en la elaboración de los pasteles, quien se preocupó de elaborar y publicar la primera guía para la elaboración de las salsas básicas, conocidas como las salsas madres, siendo reconocido además por ser el fundador de la alta cocina francesa. Para la prestigiosa enciclopedia Larousse Gastronomique, los aportes del mencionado cocinero, siguen vigentes, sobre todo en la elaboración de las salsas, y es muy seguido por jóvenes estudiantes que en el mundo siguen la gastronomía.

En España, en la década de 1990, se produce toda una revolución gastronómica y tiene como protagonista al español Ferrán Adriá, quien rompe con todos los conceptos existentes hasta entonces y en base a una mixtura inspirada en su genialidad crea lo que se conoce como la Cocina técnico conceptual, con gran repercusión a nivel mundial. Su hermano Albert, dio igualmente un gran aporte al respecto en el campo de la pastelería.

El Perú no ha sido ajeno a esta evolución, sobre todo en las últimas décadas, tiempo en el que ha ganado una envidiable ubicación dentro de la sobresaliente gastronomía. Una de sus principales riquezas es que cada región de nuestro país ofrece sus propios platos con características peculiares y de alta calidad, lo que ha permitido ser reconocido por la inmensa variedad de sus potajes y de gran sabor. Debe mencionarse que en la Cuarta cumbre internacional de gastronomía Madrid Fusión 2006, se declara a Lima como la Capital gastronómica de América Latina.

Sin lugar a dudas uno de los potajes muy reconocidos y de gran demanda en el Perú, es el llamado pollo a la brasa, cuyo origen se le atribuye a Roger Schuller, un inmigrante suizo, quien no tuvo mejor idea que instalarse en el distrito limeño de Chaclacayo. Esta creación siguió todo un proceso, y contó para ello con un socio aliado, su coterráneo Franz Ulrich, quien fue el encargado de tecnificar el horno donde se prepararía

el pollo a la brasa. Juntos dieron forma a un nuevo estilo de presentar al pollo como potaje, y para ello fundaron el restaurante Granja Azul.

El consumo del pollo a la brasa originariamente se centralizó en las denominadas clases altas, pero de a poco se fue masificando, alcanzando en la década de 1970 a ser uno de los platos de mayor demanda en todos los sectores. Es en el 2004, que el Instituto Nacional de Cultura reconoce al pollo a la brasa como una Especialidad Culinaria Peruana.

Por esos años igualmente la preparación de las carnes rojas en las parrillas, al muy estilo argentino, logran también una gran demanda, convirtiéndose en el mejor complemento de los restaurantes que ofrecían el delicioso pollo a la brasa. El crecimiento de este negocio evidenció una gran rentabilidad en base a la calidad del producto y a su gran demanda, lo que generó la creación de cadenas de restaurantes y también de las franquicias peruanas.

Es en medio de esta realidad, en el año 2006 que nace Villa Invest S.A.C., teniendo su punto de partida en el distrito de Surco, con el nombre comercial de Villa Chicken & Grill, para más adelante ser conocido simplemente como Villa Chicken.

La calidad de su servicio y de sus productos ofrecidos, le han permitido conquistar un gran reconocimiento por parte de los consumidores; por lo que, Premios Summum 2018, que destaca a los mejores restaurantes peruanos, ubica en esa versión en el rubro de pollos a la brasa a Villa Chicken en el sexto lugar de preferencia.

Actualmente cuenta con ocho locales a nivel de Lima, uno en Ica y otro en Tarapoto. Sin embargo, cabe señalar que la cadena Villa Chicken, a la fecha cuenta con diecisiete locales a nivel nacional, siendo administrados por otras empresas.

El 03 de Julio del año 2010, inicia sus actividades el local de Villa Invest S.A.C. ubicado en Av. Prolongación La Mar N° 2251, distrito de San Miguel, sucursal que es materia de la presente investigación, y que en adelante se le denominará Villa Invest San Miguel.

Villa Invest San Miguel cuenta con un total de 44 trabajadores, y su organización está ya preestablecida, contando para el desarrollo de sus funciones con un administrador general, un asistente de administración, personal de caja, anfitrionas, mozos, horneros, parrilleros, cocina, barman, limpieza, parqueador, seguridad y distribuidores de pedidos

bajo el sistema de delivery. Es en la central telefónica ubicada en otra sede, donde toman y distribuyen a los locales de su sector los pedidos tomados, bajo el sistema de call center.

El personal de este local trabaja bajo la misión de toda la cadena de restaurantes Villa Chicken, en este caso, que es la de “brindar calidad, calidez y alegría a nuestros clientes”, y su visión es la de “crear experiencias memorables en nuestros clientes”.

Dado el prestigio logrado, y de acuerdo a la percepción obtenida, además de las entrevistas realizadas por el autor de la presente investigación, resulta para muchos una oportunidad de trabajo con la finalidad de conquistar su realización personal y profesionales dentro de las diferentes especialidades que esta empresa ofrece.

Un factor que se rescata dentro de lo que ofrece esta empresa es la capacitación al personal que ingresa a trabajar en ella, la misma que consiste en principio en una identificación con el nombre de Villa Chicken, con un estilo de inducción muy peculiar, la que se da a lo largo de una semana en una sede distinta a lo que será su ambiente de trabajo; seguidamente pasa a su puesto de trabajo asumiendo de a pocos sus funciones bajo la atenta mirada de su capacitador de acuerdo a la especialidad y también del administrador, etapa que dura entre un mes y mes y medio, tiempo que es remunerado de acuerdo al sueldo pactado. Conforme a su evolución se evalúa la posibilidad de aumento, que en la práctica se da de acuerdo a los estándares señalados por la empresa.

Todo lo mencionado en el párrafo anterior procura inicialmente un involucramiento con Villa Invest San Miguel, para más adelante lograr la identificación por parte del colaborador con la empresa en la medida en que va adquiriendo mayor experiencia en el desarrollo de sus funciones, lo que implica a su vez, un reconocimiento por parte de la misma. Sin embargo, se debe reconocer que, pese a ello, aunque en menor medida, hay trabajadores que no han llegado a cumplir con las expectativas esperadas.

Sobresale de manera puntual la comunicación horizontal y franca. Se rescata que se evita al máximo valerse de terceros para dar a conocer alguna situación o para dar alguna indicación, haciendo de la buena comunicación un factor muy importante en la buena marcha de este restaurante. Sin embargo, conviene puntualizar, que no necesariamente la comunicación implica que haya una buena supervisión, a partir de la cual mejore profesionalmente el trabajador, lo que llama la atención.

Por un lado, los insumos empleados son de muy buena calidad, y debe tomarse en cuenta que las carnes de pollo y rojas, así como las verduras, vienen del centro de producción de la empresa listos para ser preparados en el horno, la parrilla, o la elaboración de ensaladas; por su parte, embutidos, lácteos y refrescos, a excepción de la limonada, vienen ya preparados para su despacho y su consumo final directo. Igualmente, la leña utilizada viene en trozos debidamente empaquetados. Todo ello facilita la labor de los encargados de su uso, garantizando de esta manera la calidad del producto. Sin embargo, tanto los horneros, parrilleros, cocineros, barman, han de poner de su parte para lograr el toque final de cada producto, pasando por la presentación y los acabados. Es en esta instancia en que se evalúa la calidad del colaborador.

Respecto a las remuneraciones económicas se presenta el caso que de acuerdo a los cargos pueden ser atractivos. En el caso de los mozos, no es el más bajo del mercado; sin embargo, tienen acceso a las propinas que de manera voluntaria otorgan los comensales, la cual es única y exclusiva del receptor, lo que no está prohibido por la empresa.

En relación a la infraestructura, en la medida que la demanda va en aumento, el establecimiento por momentos queda hasta cierto punto limitado, tomando en cuenta que según el Certificado de Defensa Civil vigente del establecimiento señala un aforo de 242 personas, ciertamente es un número considerable. Llama la atención que la pequeña sala de espera se vea rebasada sobre todo en ciertas horas de los fines de semana y feriados, ya que el local está totalmente lleno en sus tres niveles. Los productos a servir, a excepción de los licores, están en el primer piso; por lo que, los mozos que atienden el tercer piso deben trasladar con mayor dificultad los pedidos de los comensales valiéndose de las escaleras. Por otro lado, los ambientes dedicados a los vestuarios realmente están bien equipados; sin embargo, son pequeños.

En medio de estas circunstancias se evidencia el desempeño de los trabajadores, con dedicación y esmero. Ocasionalmente se presentan circunstancias en que el trabajador presta servicios ya fuera de su horario de trabajo, que no siempre es reconocido remunerativamente a decir de ellos mismos.

Parte de la investigación también incluyó tomar en cuenta las evaluaciones hechas por ex trabajadores, quienes manifiestan sus apreciaciones respecto de las virtudes y defectos sobre Villa Invest San Miguel, las mismas que llaman poderosamente la atención,

son muchas veces contradictorias, y son expresadas vía web, en los espacios proporcionados por reconocidas empresas virtuales.

Es entonces, que resulta muy importante realizar la investigación correspondiente, a fin de saber cómo se percibe el clima organizacional por parte de los trabajadores de acuerdo a los lineamientos de la empresa y si de alguna manera guarda relación en la forma en que estos se desempeñan laboralmente. De ser así, es igualmente muy importante determinar hasta qué punto se relacionan estos aspectos mencionados. Finalmente, con esta investigación se busca contribuir con un aporte a mejorar las condiciones de trabajo a fin de que los colaboradores puedan desempeñarse de la mejor manera en sus funciones, situación que permitiría que ganemos todos.

Dentro de los antecedentes internacionales del estudio sobre clima organizacional y desempeño laboral, tenemos a:

En México, Meza (2018), en su investigación Clima organizacional y desempeño laboral en empleados de la Universidad Linda Vista, Chiapas, 2016, para optar el grado de Maestría en Administración, tuvo como objetivo ubicar el nivel del clima organizacional en relación al desempeño laboral de los trabajadores de esa universidad. Su población fue de 100 colaboradores, aplicándose dos cuestionarios debidamente validados. Su investigación fue de tipo empírico, cuantitativo, transversal, descriptivo. Su estudio fue censal. Aplicando el estadístico r de Pearson se obtuvo como resultado $r=0.569$, y $p=0,000$; por lo cual, infirió que a mejor clima organizacional mejor será el desempeño laboral en ese centro de estudios. En tal sentido, se concluye que efectivamente existe relación entre estas dos variables.

En Ecuador, Palacios (2018), en su investigación Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de los distritos de salud pública de la provincia de Manabí-Ecuador, realizada del 2015 al 2018, para obtener el Doctorado en Administración en la Universidad Eloy Alfaro, tuvo como objetivo determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño del personal administrativo de los distritos de salud de la provincia de Manabí. Realizó 312 encuestas de dos cuestionarios, con un total de 98 preguntas. El método utilizado fue el lógico deductivo a partir de la validación de una hipótesis general y cinco hipótesis específicas. El

alfa de Cronbach evidenció 0,914 de confiabilidad de los instrumentos. El Rho de Spearman en la hipótesis general fue de 0,234, lo que concluye que existe un significativo nivel de correlación entre estas dos variables.

En Colombia, Palomino y Peña (2016) en el estudio El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa Distribuidora y Papelería Veneplast Ltda., tesis para obtener el título de Administrador de empresas. Su objetivo fue estudiar la relación entre las variables mencionadas. Investigación de tipo descriptiva y correlacional, aplicada a una población de 97 personas, trabajando con una muestra de 49 de ellas. Aplicó un cuestionario. Los resultados lo llevan a afirmar que, las dimensiones individuales del desempeño repercuten muy significativamente y de manera favorable, sobre sus actividades laborales en general. El procedimiento estadístico concluye que en la mayor parte las dimensiones del clima organizacional presentan una relevante repercusión positiva sobre el desempeño laboral, sobresaliendo las relacionadas con los objetivos, relaciones interpersonales, motivación, y la percepción integral de su clima organizacional. Como conclusión se ha logrado encontrar la presencia de relación entre el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa y su clima organizacional.

Entre los antecedentes nacionales y locales del estudio tenemos a:

Pastor (2018), en su investigación Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017, para obtener el título profesional de Licenciado en Administración, en la Universidad San Ignacio de Loyola, señala como objetivo determinar la relación entre las dos variables mencionadas. Fue dirigida al total de su población consistente en 280 trabajadores. Realizó una investigación cuantitativa, de tipo prospectivo, transversal y correlacional, con un diseño no experimental. El resultado obtenido mediante el Rho de Spearman fue de 0,941, concluyendo con ello que existe una relación directa entre clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la empresa sujeto de investigación.

Mayta (2018), realizó la investigación El clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de servicios generales del Instituto Cultural Peruano Norteamericano, 2015. La realizó en la ciudad de Lima, para lograr el grado académico de

Maestro en Administración. Tuvo como objetivo establecer la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de dicho instituto, trabajando con una población de 30 trabajadores. Su investigación aplicada fue descriptiva, correlacional, y de corte transversal. De acuerdo al programa estadístico SPSS, el chi cuadrado obtenido fue de 12,871, ubicado entre 11,591 y 32,671, con un margen de error menor o igual al $5\%=0.05$, con lo que concluyó que existe relación entre las dos variables señaladas en su investigación, en relación al personal administrativo de servicios del referido centro de estudios.

Caballero (2018), en su tesis El clima organizacional y desempeño laboral en el área de recursos humanos del grupo Carolina, Pueblo Libre 2017, para optar el grado Maestra en Administración de negocios-MBA, tuvo como objetivo determinar la relación entre estas dos variables, para lo cual trabajó con una población de 28 colaboradores, aplicando un muestreo probabilístico censal. Su investigación de tipo hipotético deductivo, descriptivo y correlacional, con diseño no experimental. Según la correlación de Spearman obtenida 0,744, con una significancia de 0.000 menor que el 0.001, concluye que existe una relación moderada entre las dos variables investigadas, aceptándose con ello la hipótesis principal.

La administración es una de las ciencias que nació como una necesidad y se ha mantenido en la historia como indispensable en las diferentes circunstancias personales u organizativas. Siendo así, con el transcurrir de los años la administración ha ido evolucionando constantemente con enfoques que han sido manifestadas a partir de teorías que le han dado grandes aportes, algunas de ellas, a pesar de haber transcurrido muchos años, mantienen su vigencia.

Entre las teorías administrativas que fundamentan el estudio del clima organizacional tenemos a:

La teoría humanista. Gonzales (2007, p.44) en su investigación sobre la teoría humanista, destaca a Fayol (1979), señalando la prioridad del trabajador como ser humano, y ya no únicamente como un elemento de producción. De acuerdo a esta teoría el ser humano está por encima de formar parte del engranaje de productividad, planteando un

mayor interés por el bienestar de las personas, en específico por los trabajadores dentro del centro de labores. Estableció que debe tenerse en cuenta un sistema remunerativo justo acorde con el esfuerzo de los trabajadores, una mejora en la comunicación en todos los niveles desde la más alta autoridad hasta la más baja, un sentido de equidad en el trato para todos los que conforman la organización, brindar la oportunidad de que las propuestas reflejadas en la toma de decisiones se extienda a toda la organización, fomentar el espíritu de equipo a partir de mejorar las relaciones interpersonales. Estos planteamientos de la teoría humanista son los que forman parte del clima organizacional. Elton Mayo, es reconocido como el representante de esta teoría. Con las experiencias posteriores en especial de Abraham Maslow y Elton Mayo, se pudo comprobar la importancia de un buen clima organizacional y su efecto en la productividad de los trabajadores, pues a pesar de bajarse las condiciones de trabajo, obtuvieron cada vez mayor productividad, y es que de por medio estuvo la motivación, parte del clima organizacional, que se le brindó a los trabajadores, y que con su perfeccionamiento en la actualidad sigue siendo aplicada. Es entonces que esta teoría afirma que el clima organizacional se ve reflejado en la correlación de las características propias de cada trabajador con la organización; así como el conjunto de percepciones, apreciaciones que los colaboradores tienen de su entorno o medio ambiente en el que se desarrolla.

Edel, García y Guzmán (2007, p. 23) citan a Brunet (2004) para tratar la teoría de la escuela funcionalista. El ambiente en que se desarrollan los individuos influye en su forma de pensar y de comportarse. La personalidad de cada uno es muy importante en la adecuación a su ambiente. A diferencia de la escuela gestaltista, que señala que los individuos al no tener otra opción se adaptan a su medio; mientras que los funcionalistas sostienen que cada uno con su personalidad definida al interactuar en su centro de labores contribuye en la determinación de su clima organizacional.

Estas dos teorías son aplicadas en conjunto al analizar el clima organizacional, que tiene como componente central el equilibrio, conocido como homeostasis y que comúnmente los trabajadores procuran en sus centros de labores. Las personas cuando ingresan a un centro de labores tratan de informarse sobre éste intentando enterarse de qué es lo que requiere la organización y en esas condiciones adecuarse a sus condiciones, procurando un equilibrio en el medio en que se desenvuelve. Aplicando el ejemplo de un

ambiente de hostilidad en el trabajo, su reacción de equilibrio será la defensiva, ya que para él un clima hostil requiere una acción defensiva.

Por otro lado, entre las teorías que fundamentan el estudio del desempeño laboral, tenemos a:

Las Teoría X y la Teoría Y. En su publicación virtual, Martin (2017, parr. 2-3), trata sobre las Teorías X e Y, que han sido creadas por Douglas McGregor, y es puntual al evaluar el desempeño de los trabajadores de una organización. La teoría X, toma en cuenta a trabajadores disgustados, ociosos, que procuran no trabajar en sus jornadas laborales, a fin de lograr el desempeño esperado, requiere de control, presión o amenazas por parte de la administración. En estas condiciones esta teoría considera que es posible mejorar la producción de la empresa. Por su parte, la teoría Y, muestra a trabajadores impetuosos, con ganas de trabajar, motivados por el trabajo asumen responsabilidades, tienen iniciativa y creatividad; por ello, no requieren de mayor control ni presión. Desde esta perspectiva, la empresa considera que los trabajadores quieren y necesitan laborar. En ambos casos se evalúa el desempeño de los trabajadores. Igualmente en ambos casos, aunque con posturas diferentes, lo común es que se requiere asumir el liderazgo, por un lado, para motivar al trabajador a sacar lo mejor de sí, y, por otro lado, brindar la posibilidad de dar aportes de crecimiento empresarial ya que lo ve como un objetivo común.

Como bases teóricas del clima organizacional, en torno a la conceptualización tenemos a:

Gaspar (2011, p.235), el clima organizacional “es la confluencia de varios aspectos, entre ellas el liderazgo, las costumbres, la comunicación, etc.”

Es el conjunto de reglas, valores y pensamientos, el conglomerado de formas de actuar y comportamientos que caracterizan el día a día de los colaboradores dentro de la empresa, es el credo, creencias, la fe que mueve montañas. Están asociados la buena comunicación de líder con los miembros de la organización que conduce hacia sus sueños en la producción, en el deporte, en el estudio, en el cuidado de la salud, en mejorar la calidad de vida que es la obligación de los gobiernos locales.

Aguirre y Martínez (2012, p. 18) al referirse a clima organizacional señalan que dentro de una organización las variables o también llamados componentes son los espacios

físicos, así como condiciones de ruido, calor, contaminación, instalaciones, maquinarias; de igual forma son considerados la dimensión de la empresa, su estructura oficial, la manera de dirigir, la comunicación y dificultades entre colaboradores o entre áreas de trabajo, las comunicaciones, actitudes, aptitudes, ausentismo, motivaciones, productividad, expectativas, rotación, satisfacción laboral, tensiones y stress.

Las condiciones laborales dan una mejor performance para la integración en el clima organizacional acogedor que conlleva al buen rendimiento y rentabilidad de una organización, el papel del líder motivador es decisivo, se sentirá identificado con los valores organizacionales, ocasionando el logro de los objetivos y metas.

Chiavenato (2011, p.49), sostiene que el lugar físico, el ambiente o espacio en el que las personas se comunican y se relacionan, es el clima organizacional.

El clima de la organización repercute en la conducta de quienes la integran, así como en el grado de compromiso, la estimulación y el reconocimiento, para lo cual deben mejorarse las condiciones laborales: ambiental, lugares o espacios físicos apropiados para el trabajo que realizan, sin contaminación, lo que protege su salud; que tengan equipos y materiales apropiados para el mejor desempeño de sus labores, con un entorno que favorezca las condiciones para una buena comunicación interpersonal, y lograr un eficiente trabajo en equipo, coadyuvan a mantenerse motivados por las expectativas y el reconocimiento de la entidad, en mérito al esfuerzo demostrado, lo que finalmente propicia lealtad.

Pavía (2014, p. 223) hace referencia sobre el clima organizacional, donde “los integrantes de la organización, manifiestan sus apreciaciones que tienen con respecto al lugar donde desempeñan sus actividades laborales.”

El clima organizacional se relaciona con la apreciación del trabajador cuando está motivado, su satisfacción laboral será alta, consecuentemente se elevará su producción.

Clima organizacional como concepto se refiere justamente a esta percepción de los colaboradores en relación a la institución donde trabajan. Esto refleja la interacción entre las peculiaridades individuales y organizacionales.

Palma (2004), al referirse a Clima laboral dice, que es la percepción que tiene el trabajador en relación con la institución en donde se desempeña, la toma en conjunto en relación a los espacios físicos y además en relación a la posibilidad de desarrollarse personalmente, identificándose con las tareas designadas, con un permanente control y la opción de acceder a la información basándose en su desempeño laboral, en continua coordinación con sus demás compañeros y circunstancias de trabajo que favorezcan sus funciones asignadas (p.126).

Así también, Palma (2004, p. 23) aclara que los factores y estructuras del sistema organizacional propician un clima laboral que está en función a las percepciones de los trabajadores que desarrollan sus actividades en un mismo ambiente laboral.

Los Principios del clima organizacional. Según Palma (2004, p. 23), en esta investigación debemos tomar en cuenta: 1. Principio relacionado a las características propias del medio ambiente laboral. 2. Percibidas de manera directa o indirecta por aquellos que tienen que interactuar en un ambiente social determinado. 3. Repercute sobre la conducta laboral. 4. Variable que interviene entre los factores del sistema organizacional y el desempeño personal del individuo. 5. Describe los rasgos peculiares y las características distintivas de las organizaciones relativamente continuas. 6. Es integrante de un sistema dinámico que interactúa con las estructuras y otras características de la organización.

Factores que se asocian o influyen en el clima organizacional son: 1. Liderazgo y prácticas de dirección 2. Sistema formal y la estructura de la organización y 3. Manejo de las consecuencias del comportamiento en el trabajo (p. 24).

Los componentes del clima organizacional: estructura, procesos y entorno laboral (p. 25).

Uribe (2014, p.45) resalta la asociación entre el clima organizacional y el ambiente y que ambos inciden de forma relevante en la percepción de sus trabajadores, en su productividad, y hasta en su salud. Deja en resaltado que tanto el clima organizacional como el ambiente laboral están muy bien asociados y de esa manera tienen su influencia sobre los colaboradores.

El autor, indica que el clima organizacional está dirigido al entendimiento de las variables ambientales de índole interno, que ocasionalmente repercute en el desarrollo de los integrantes de la organización. En tal sentido, la labor que realice un trabajador será congruente con el ambiente laboral favorable presente en la organización, por esta razón se espera que el clima organizacional sea el óptimo.

Castellano (2012, p.26) formula sobre el clima organizacional, que es el conjunto de percepciones que asumen los integrantes de una organización con relación a las estructuras, procesos y entorno del medio laboral.

El contexto influye en el nivel de motivación, satisfacción y compromiso que demuestren los trabajadores en su desempeño laboral.

Las dimensiones del clima organizacional las establece Sonia Palma:

Palma (2004). Para la medición del clima organizacional, establece las cinco dimensiones: realización personal o autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales (p. 28).

La dimensión: Realización personal. Es la apreciación del trabajador, su percepción respecto a sus posibilidades en su ámbito laboral (p. 4). Los indicadores para medirlo tienen que ver con que favorece su realización como persona y como profesional, percibe la existencia de oportunidades de progresar en la institución, los jefes se interesan por el éxito de sus empleados, se les hace participar en definir los objetivos y las acciones para lograrlo, se valora los altos niveles de desempeño, los supervisores expresan reconocimiento por los logros las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse. Los jefes promueven la capacitación que se necesita. La empresa promueve el desarrollo del personal. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadora. De acuerdo con Martis (2019, parr. 13) en la publicación virtual. Esta es la clave para encontrar satisfacción en tu carrera, la verdadera alegría y la verdadera satisfacción en nuestro trabajo es la sensación de que nuestro trabajo está contribuyendo a algo más grande que nosotros. Esta es la razón por la que muchas personas mayores no se sienten tan exitosas como solían hacerlo. Si solo avanzan ellos mismos, o el resultado final de alguna

empresa, no sienten que esté contribuyendo a algo más grande. Cuanto más una persona mayor pueda entender su propio "por qué", más satisfacción puede encontrar a medida que avanza en sus carreras.

La dimensión: Involucramiento laboral. Es la percepción de identificación con la corporación a la que hace suya como trabajador y la evidencia con responsabilidad en las funciones que se le encomiendan (p. 4). Los indicadores de medición son: se siente comprometido con el éxito en la organización, cada colaborador asegura de esta manera sus ascensos en el trabajo, los colaboradores están identificados con la entidad, y lo demuestran haciendo mejor las cosas cada día, asumiendo con compromiso las labores encargadas, también siente que se realiza como persona y como colaborador. Todo ello produce internamente orgullo en cada persona. Se tiene de esta manera más definida la visión, misión y valores en la entidad. De la misma manera la empresa resulta ser una buena opción para lograr calidad de vida a nivel laboral. Dentro del marco del involucramiento laboral, Heathfield (2019, parr. 1-4), de la publicación virtual en inglés ¿Cómo se ve realmente la participación de los empleados?, afirma que en los últimos años se está creando un entorno en el que la participación de los empleados en la toma de decisiones tiene tanta importancia que debe considerarse como una filosofía de gestión y liderazgo a fin de colaborar a la mejora y éxito continuos de la organización.

La dimensión: Supervisión, es el nivel de desempeño que se percibe diariamente en el colaborador; así también, se percibe su desarrollo en el aspecto laboral, y se manifiesta con la orientación y la ayuda en el desarrollo de las tareas encomendadas. (p. 4) Los indicadores para medición de la supervisión son: apoyar a superar las dificultades que se presentan, mejorar permanentemente las formas de trabajar, evaluar cada trabajo encargado, capacitar continuamente al colaborador, puntualizar claramente las funciones, la supervisión es personalizada, las directivas bien dadas ayudan a un buen trabajo. Los objetivos a lograr, métodos a utilizar y las guías ya diseñadas, hay un manejo justo del personal. De acuerdo con Andrews (2018, parr. 1-4), en su artículo virtual Los beneficios de las buenas habilidades de supervisión, la supervisión es muy importante dentro del desenvolvimiento del equipo de trabajadores ya que los alienta a desarrollarse mejor, contribuyendo con ello a mejorar la productividad del trabajador y de la empresa. Para ello debe contarse con un profesional en la materia, pues ser supervisor exige contar con ciertas habilidades.

La dimensión: Comunicación. Es el grado de eficiencia con que se contactan en la empresa, la misma que es nivel de conexión de la información que se utiliza al interior de una organización, siendo relativa y pertinente para esta institución (p. 4). Los indicadores para la medición son: la información fluye adecuadamente y hay relación armoniosa en los equipos laborales, hay suficientes medios para comunicarse, se interactúa con personas de mayor nivel jerárquico, superando los obstáculos. La organización fomenta y promueve la comunicación en su interior, el supervisor escucha las propuestas que se le hacen, existe cooperación entre los trabajadores de las diversas áreas, se conocen los progresos en otras secciones de la empresa, se reconocen los logros en el trabajo. Para Zambas (2019, parr. 7-8), en su publicación virtual La importancia de la comunicación efectiva en el centro de trabajo, una auténtica comunicación dentro del centro de trabajo puede generar un equipo muy fuerte, generando un intercambio de opiniones que los lleva a progresar como equipo de trabajo. De esta manera contribuyen a un mejor ambiente laboral, además de un espíritu de equipo y un efecto positivo en las actitudes del personal. Puede incluirse también que ayuda a resolver incluso problemas personales, de los trabajadores.

La dimensión: Condiciones laborales. Es el reconocimiento de que la organización tiene los elementos que se requieren, sean económicos o materiales para la realización de sus actividades cotidianas (p. 4). Entre los indicadores que se miden para analizar las condiciones laborales son: Cooperación entre compañeros de trabajo; los objetivos de trabajo se asumen como retos, se les presenta la opción de tomar decisiones en labores de su responsabilidad, funciona como un equipo de trabajo bien integrado, tiene oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede, buena administración de los recursos, la remuneración es atractiva en comparación con otras organizaciones, los objetivos se relacionan con la visión, se dispone de tecnología que facilita el trabajo, la remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.

Al respecto Craig (2017, parr. 1-15), en su publicación virtual Motivar a los empleados debe ser una de las principales prioridades de un líder, afirma que la motivación es el motor que hace girar las ruedas de la civilización. Si el colaborador está motivado, es muy probable que haga todo lo que se le indique. Básicamente se refleja en el comportamiento del colaborador, manifestado incluso hasta en su forma de vestir, pues

evidencia que le importa lo que él está haciendo, ello a causa de que asume que está capacitado y motivado, además se sabe que es un referente en la empresa.

Entre las definiciones sobre desempeño laboral, tenemos a:

Chiavenato (2011, p. 202), la estimación del desempeño, es un sistema de apreciación del desenvolvimiento del trabajador en el cargo y a la vez del potencial de desarrollo que tiene. Estudia desde la perspectiva de la evaluación del desempeño como una técnica de dirección para valorar a sus trabajadores.

Según Vallejo (2016, p. 79), el desempeño laboral es una estimación general de la actuación de cada colaborador en relación a las funciones que desempeña, metas, resultados, competencias y su potencial desarrollo. Mediante la evaluación se mide el desempeño del colaborador y su cumplimiento con las exigencias del trabajo.

Al referirse al desempeño laboral Bohlander, Snell y Morris (2018, p. 300) sostienen que es el cumplimiento de metas de acuerdo a las responsabilidades, habilidades técnicas y mejores prácticas de una organización de servicios o producción de bienes.

Finalmente, Rubbins y Coutler (2018, p. 403) dicen que el desempeño laboral es el resultado acumulado de todas las actividades laborales dentro de la organización. Es un concepto que supone una serie de percepciones, por lo que los factores que favorecen el desempeño de la organización deben ser conocidos por los jefes o funcionarios, así tenemos satisfacción laboral, motivación, condiciones laborales y clima laboral.

Uzcategui (2011, p.87) lo define como el rendimiento laboral que es realizado por el trabajador, a partir del cual evidencia sus habilidades y capacidades que lo ayudan a desarrollarse eficientemente, y así colaborar con el logro de cada uno de objetivos propuestos inicialmente.

Isea (2013, p.35) señala que es el rendimiento laboral que manifiesta el trabajador cuando emplea sus profesionalismo, capacidades y habilidades de la mejor manera en el

cumplimiento de los encargos asignados, lo que le permite lograr la consecución de las metas que han sido establecidas por la entidad pública.

Pernía y Carrera (2014, p.35) señala que es el rendimiento laboral y lo que evidencia el colaborador al realizar los encargos y funciones principales asignados al cargo que ocupa en el contexto laboral específico de actuación, ello le posibilita demostrar su capacidad como profesional.

Los cuatro autores analizan como cuestión clave la formación y la experiencia del trabajador (el currículum de la vida) y que debe demostrarlo al ejercer el cargo que desempeña y en el cumplimiento de la meta.

Los factores que intervienen en el desempeño laboral, son: autoestima, trabajo en equipo, capacitación y satisfacción del trabajador. (Quintero y otros, 2008, p. 39). La satisfacción del trabajo es el cúmulo de sensaciones favorables o desfavorables que el colaborador percibe su trabajo, que se evidencian en algunas actitudes laborales. (Davis y Newstrom, 1991, p. 203). Otro importante punto por tratar es la autoestima, debiendo considerarse que es un conjunto de necesidades de todo individuo, mediante el cual expresa la necesidad de tener nuevos logros en la organización, así como el deseo de ser valorado en el interior del equipo de trabajo. La autoestima cobra mayor relevancia en aquellas empresas que posibiliten logros a los colaboradores para dar a conocer sus habilidades. (Quintero Africano y otros, 2008, p. 40); el trabajo en equipo se evidencia al reunirse los trabajadores y con su manifiesta entrega logran saciar las necesidades. En este proceso se produce una estructura que trae consigo un inevitable conjunto de relaciones que dan origen a lo que llamamos equipos de trabajo (Marcador de Posición, p. 40).

La importancia de la administración del desempeño laboral, valora la fuerza de trabajo que aporta a la organización con sus habilidades o competencias colectivas y motivaciones de las personas aplicando al máximo sus habilidades y competencias en las actividades de la organización incrementando el desempeño humano dirigidos a los objetivos estratégicos. La evaluación de desempeño pretende demostrar si se lograron los objetivos y cómo mejorar (Chiavenato, 2008, p. 272).

Dimensiones para estimar el desempeño laboral. Según Chiavenato (2011, p. 22) hay cuatro dimensiones y consisten en: (a) Rendimiento, (b) Eficiencia, (c) Eficacia y (d) Efectividad.

La dimensión rendimiento. Chiavenato (2011, p. 22), en relación al rendimiento, considera que conforme a los indicadores que para el caso se tienen diseñados en la empresa, se pueden medir los resultados obtenidos; en tal sentido, estos instrumentos deben ser bien elaborados y aplicados, además en los que se puedan confiar. Es en base a ellos que la entidad viendo los resultados apunta a realizar mejoras, lo que repercute en los colaboradores ya que sentirán que son evaluados y con resultados favorables, lo cual es razón de motivación, que les permite en conjunto un mejor desempeño en la empresa. El rendimiento está compuesto por dos elementos: por un lado, actividades y por otro el llamado productos o resultados. De esta manera los colaboradores se sienten motivados a lograr las metas establecidas, de no lograrlas su trabajo será considerado deficiente.

La revista virtual Co.work.io (2019, párr. 2), advierte que, si cuidarse es más fácil, cuidar a los empleados está comenzando a convertirse en un nuevo desafío para los empleadores. Puntualizando, además, que este es un concepto que está relacionado con el bienestar físico y mental. En el contexto del trabajo, está inevitablemente relacionado con las condiciones de trabajo, los lugares de trabajo y la gestión.

La dimensión eficiencia, para Chiavenato (2011, p. 22) es la correlación entre valores y ganancias. Tomando en cuenta los recursos con los que cuenta la organización y con una correcta administración, es la mejor forma de realizar las tareas encomendadas. Al respecto Rivas (2016, p.35) complementa que la eficiencia se logra evitando los gastos vanos y en contraparte realizar el mejor uso de los recursos de acuerdo a la necesidad de la entidad.

De acuerdo con Janzer (2019, parr. 1-3), en su artículo virtual Como mejorar la eficiencia en los restaurantes, la mejora de la eficiencia de los restaurantes se basa en una excelente comunicación entre sus cocineros el personal de preparación de los alimentos y los servidores. Con una excelente comunicación entre estos tres equipos integrales, se puede garantizar que los flujos del restaurante son más eficientes, trayendo como

consecuencia un volumen de atención más rápido, generando mayores ingresos por la calidad del servicio y atrayendo más clientes. Para lograrlo la empresa debe invertir en la capacitación de su personal, tener reuniones previas y aplicar la tecnología.

La dimensión eficacia. Según Chiavenato (2011 p.22) La eficacia de una entidad o institución se manifiesta a partir de los bienes y servicios que presta, de esta manera dispone de la capacidad de poder compensar la necesidad de la sociedad; mientras que la eficiencia es la relación entre las entradas y las salidas. Para lograr la eficacia la empresa debe lograr los objetivos planificados, para lo cual utiliza sus recursos, ya que su prioridad es lograr los objetivos de la organización.

La dimensión efectividad. Según Chiavenato (2011, p. 22) sostiene que entre la eficiencia y la eficacia hay una equivalencia, y esa es la efectividad; por lo que se puede afirmar que está relacionada con los objetivos logrados, los resultados obtenidos en un tiempo señalado y con los valores más reconocidos; es decir, que prevalece la exactitud y a la vez le da mucha importancia al hecho de no producir desperdicios, por ser sinónimos de pérdida de tiempo y de pérdida por el mal uso de los insumos utilizados.

Para Leonard (2019, parr. 3)), en su publicación virtual sobre Pequeña empresa, Gestión de empleados, Rendimiento de empleados, en una organización en la que se realizan los trabajos del día a día de manera efectiva, la moral de la oficina recibe un impulso; por el contrario, si se cuenta con un personal que no está motivado, debe tenerse mucho cuidado pues ese grupo puede ser capaz de traerse abajo todo lo logrado. Por ello, es importante propiciar un ambiente de trabajo positivo y enérgico, recompensando a los colaboradores de alto rendimiento con incentivos y con un reconocimiento, a nivel grupal.

Según Raja y Chockalingan (2019, p.148), en su artículo virtual Influencia del clima organizacional en el desempeño de los empleados en la industria manufacturera después de realizar su estudio sobre la Influencia del clima organizacional en el desempeño de los empleados en la industria manufacturera, señala que el clima organizacional es uno de los factores que influyen en el nivel de desempeño de los empleados de cada industria y que el incremento final en la producción se logra a través del desempeño de los empleados que participan en las empresas de fabricación.

El Problema general del estudio es:

¿Cómo se relacionan el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de Villa Invest S.A.C., San Miguel, 2019?

Los Problemas específicos son:

1. ¿Cómo se relacionan el clima organizacional y el rendimiento de los trabajadores de Villa Invest S.A.C., San Miguel, 2019?
2. ¿Cómo se relacionan el clima organizacional y la eficiencia de los trabajadores de Villa Invest S.A.C., San Miguel, 2019?
3. ¿Cómo se relacionan el clima organizacional con la eficacia de los trabajadores de Villa Invest S.A.C., San Miguel, 2019?
4. ¿Cómo se relacionan el clima organizacional con la efectividad de los trabajadores de Villa Invest S.A.C., San Miguel, 2019?

La justificación del estudio en lo teórico está basada en el criterio de la empresa Villa Invest S.A.C., que aspira a ser exitosa, es importante saber si el clima organizacional que se desarrolla tiene la probabilidad de convertirse en una herramienta estratégica para influir en sus colaboradores, en los valores a los que le dan mucha importancia como entidad, que refleje un comportamiento organizacional de peculiar identidad, y que la ha llevado a tan especial ubicación dentro de los locales de mayor aceptación, de ser más grande que sus problemas, de ser aquello que lo motiva a lograr más altas metas, eso es precisamente el interés del estudio al buscar los indicios de que están relacionados el clima organizacional y el desempeño laboral de sus trabajadores, en el marco de las teorías de clima organizacional y el desempeño laboral, precisamente las conclusiones del estudio son conocimiento nuevos que se incorporan a la ciencia administrativa de manera específica en Villa Chicken San Miguel.

La justificación práctica del estudio, de la información obtenida, ha sido analizada estadísticamente luego de los resultados se han inferido las conclusiones, lo cual conllevó a emitir recomendaciones para los beneficiarios que serán los colaboradores. Por un lado, se han descrito las características del clima organizacional y el desempeño laboral en el contexto de Villa Invest, San Miguel donde se midió el comportamiento organizacional de los colaboradores. Por otro lado, Villa Invest San Miguel, y su administración, tendrán el panorama del clima organizacional para tomar las decisiones que correspondan para mejorarla en los aspectos que se han señalado, que puede repercutir en cambios necesarios, y que obviamente mejorarán el desempeño de los trabajadores.

La justificación metodológica empleada en el diseño de la investigación, es específica de cada estudio, en este caso se ha analizado el clima organizacional de los trabajadores de Villa Invest San Miguel, se buscó aspectos que prueben que están relacionados con su desempeño laboral. Para tal efecto, se hizo uso de los métodos de análisis y síntesis en la construcción del marco teórico, desde el acercamiento a la realidad problemática hasta la confección del marco teórico propiamente dicho, la recopilación de datos fue a través de dos instrumentos de medición (cuestionarios), uno por cada variable, luego mediante el método hipotético deductivo para la prueba de las hipótesis mediante la falsación de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alterna, para que finalmente se determine que existe una correlación entre las dos variables de estudio, el aporte es la adaptación de los cuestionarios como instrumentos de recojo de datos para la medición de las variables clima organizacional y desempeño laboral

La justificación social basada en la importancia de la presente investigación para que las empresas puedan valerse de los resultados obtenidos tomando en cuenta la seriedad y responsabilidad aplicadas en ella. Del mismo modo, estudiantes de los diversos niveles pueden servirse de la información que se pone a su disposición, más aún si se toma en cuenta que son muy pocas las investigaciones realizadas con estas variables aplicadas al rubro de restaurantes.

La Hipótesis general del estudio es:

H1: El clima organizacional está relacionado con el desempeño laboral de los trabajadores de Villa Invest S.A.C., San Miguel, 2019.

Las Hipótesis específicas son:

H2: El clima organizacional está relacionado con el rendimiento de los trabajadores de Villa Invest S.A.C., San Miguel, 2019.

H3: El clima organizacional está relacionado con la eficiencia de los trabajadores de Villa Invest S.A.C., San Miguel, 2019.

H4: El clima organizacional está relacionado con la eficacia de los trabajadores de Villa Invest S.A.C., San Miguel, 2019.

H5: El clima organizacional está relacionado con la efectividad de los trabajadores de Villa Invest S.A.C., San Miguel, 2019.

El objetivo general del estudio es:

Determinar el nivel de relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de Villa Invest S.A.C., San Miguel, 2019.

Los objetivos específicos son:

1. Establecer el nivel de relación entre el clima organizacional y el rendimiento de los trabajadores de Villa Invest S.A.C., San Miguel, 2019.
2. Establecer el nivel de relación entre el clima organizacional y la eficiencia de los trabajadores de Villa Invest S.A.C., San Miguel, 2019.

3. Establecer el nivel de relación entre el clima organizacional y la eficacia de los de los trabajadores de Villa Invest S.A.C., San Miguel, 2019.
4. Establecer el nivel de relación entre el clima organizacional y la efectividad de los de los trabajadores de Villa Invest S.A.C., San Miguel, 2019.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

2.1.1. Tipo de estudio

Tipo

Según refiere Padrón (2006, p. 4) en su página web personal, sobre la investigación aplicada que posee dos tipos de bases: una de orden epistemológico y otra de orden histórico, y el motivo es el de cambiar o transformar la realidad social. Bajo la óptica epistemológica nos referimos al “saber y hacer”, esto es “explicación y aplicación”, etc. Reconociendo en ella la esencia de mejorar o cambiar o transformar la realidad a través de la experiencia. Entonces para el estudio corresponde la tipificación de investigación aplicada, logrando nuevos conocimientos teóricos, no necesariamente es generar nueva teoría. La investigación en cada paso que da, está hecha a la luz de la teoría (de las ciencias) y los nuevos conocimientos de la investigación se incorporan a la ciencia en este caso a la ciencia administrativa. Dado que en el proceso de investigación se han aplicado una serie de datos estadísticos que nos han permitido medir ciertos comportamientos, su enfoque es cuantitativo. Por su parte, la International Network For Natural Sciences (2016, párr. 5-7) en su portal online propone que la investigación aplicada el investigador resuelve problemas reales utilizando principios y teorías reconocidas y aceptadas. Estudia casos específicos o concretos no tiene carácter generalizador. Pretende plantear una forma de cambiar una realidad problemática, intentando corregirla o subsanarla. La investigación aplicada sirve para la investigación básica. Una investigación que tiene resultados de inmediata ejecución también será denominada como aplicada, a manera de ejemplo resaltamos, que la mayor parte de una investigación experimental, es en esencia una investigación aplicada.

Según Yousaf (2018, párr. 4-8) en la página web de Scholarship Fellow refiere que una investigación cuantitativa es aquella que examina la relación entre variables por medio del uso de números y estadísticas para analizar y entender sus hallazgos. Considera cuatro tipos de diseño: Investigación de diseño descriptivo, Investigación de diseño correlacional, Investigación de diseño experimental, Investigación de diseño cuasiexperimental. Así mismo Imotions (2019, párr. 8-9) plantea en su publicación virtual que este tipo de

investigación es empleada para cuantificar comportamientos, opiniones, actitudes, etcétera, con la intención de sustentar o refutar determinada hipótesis referente a un fenómeno en particular. Este tipo de investigación especifica lo que se mide y cómo se mide, con el fin de encontrar patrones en variables como la motivación, la emoción, el comportamiento, entre otros. Es en definitiva más estructurada que la investigación cualitativa.

Diseño

El estudio es de diseño no experimental, transversal y descriptivo-correlacional.

Según Hernández, Fernández y Baptista, (2016, p. 152) sobre el estudio de diseño no experimental, este se realiza sin manipular premeditadamente variables, la presente investigación tiene un diseño no experimental; es decir, observacional. Sólo existe la medición de las circunstancias tal como se vienen dando, sin necesidad de acondicionar nada para modificar alguna variable. Del mismo modo, la University of Phoenix (2018, parr. 1) en su publicación virtual refiere que la investigación no experimental es aquella que “(...) carece de la manipulación de una variable independiente, asignación aleatoria de participantes a condiciones u órdenes de condiciones, o ambas (...) pudiendo ser tanto cualitativa como cuantitativa (...)” Se emplea en casos en que la pregunta o hipótesis de investigación recae sobre una variable en estudio en lugar de sobre las relaciones que pudieran existir entre variables. El investigador no interviene sobre la variable bajo ningún concepto durante el desarrollo de la investigación.

La investigación es transversal, según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 154) cuando se reúne la información obtenida en un solo momento determinado. Lo que se ha buscado es delinear las variables y observar de qué manera se interrelacionan en un tiempo señalado. Es de corte transversal, en razón a que se efectuó una sola medición (se recogerán los datos en única vez aplicando los instrumentos: dos cuestionarios). Se recolectaron los datos primarios en un solo momento ya especificado. De manera similar la Sacred Heart University Library (2019, parr. 21-23) enuncia en su portal de internet que los diseños de investigación de corte transversal poseen la característica de no tener dimensión de tiempo, proporcionan una toma instantánea del resultado y las características asociadas con él en un momento específico. Recopila datos en un momento dado y en relación con él, se concentra en hallar relaciones entre constructos o variables en un

momento determinado. Usan técnicas de encuesta para recopilar datos, por lo que resultan ciertamente económicos y no requieren mucho tiempo para ejecutarse. De otro lado sus resultados son estáticos y están supeditados al tiempo; es decir, no indican una secuencia de eventos y menos evidenciar un contexto histórico. Tampoco realiza seguimiento de sus hallazgos.

El estudio realizado es de nivel descriptivo, según Hernández, Fernández y Baptista (2016, p. 92), en razón a que lo que se buscó fue medir o reunir la información posible de manera individual, en grupos o en su totalidad respecto de las variables investigadas. Las correlaciones entre ambas han sido de esta manera descritas tal como se dieron los hechos, ya que se evaluó después de realizados. Así también, Lifestory.com (2017, parr. 21-24) en su portal virtual, afirma que la investigación descriptiva es aquella que nos brinda una imagen precisa sobre las características que un individuo, situación o realidad puedan tener. En su proceso entrega nuevos significados al describir y detallar lo que existe, indicando la frecuencia en que acontece un hecho y clasificando esta información. Este tipo de investigación tiene resonancia en la vida diaria, precisamente porque se encarga de todo aquello que se puede contar y estudiar.

El presente estudio es de nivel correlacional, según Carrasco (2008, p.73), ya que ha posibilitado al investigador evaluar el nivel o grado de relación entre los hechos y circunstancias materia de estudio.

Es correlacional, ya que lo que se buscó fue establecer la relación entre dos variables, a partir del clima organizacional con cada una de las dimensiones del desempeño laboral.

Es necesario para los efectos de esta investigación determinar la relación existente o no entre las dos variables de estudio, que en este caso son independientes. Una investigación correlacional busca establecer el grado o nivel de relación que pueda darse entre las variables X e Y. Lo que se ha pretendido fue conocer la conducta de una variable conociendo igualmente la conducta de la otra, tomando en cuenta la siguiente descripción:

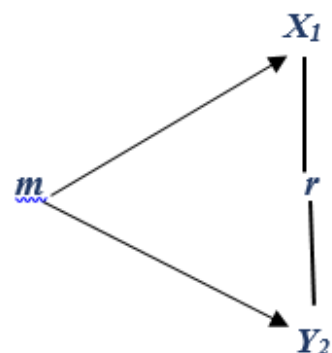
Dónde

m = Unidades de análisis (trabajadores administrativos)

X_1 = Medición de Variable 1: Clima organizacional.

Y_2 = Medición de Variable 2: Desempeño laboral

r = Coeficiente de correlación de Chi cuadrado de Pearson



2.2 Operacionalización de variables

Tabla n° 1: *Matriz de operacionalización de la variable Clima organizacional*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y medición	Nivel y Rango
Realización Personal	Mejora personal	1, 2,3,4,5,6,	Nominal, Likert	
	Mejora profesional	7,8,9,10		
Involucramiento Laboral	Compromiso con la organización	11,12,13,14,15,16	Ninguno o nunca=1	Inadecuado
	Identificación con la organización	17,18,19,20		
Supervisión	Apoyo para las tareas Funcionamiento	21,22,23,24,25,26	Regular o algo = 3	Regular
		27,28,29,30		Adecuado
Comunicación	Fluidez en la comunicación	31,32,33,34,35	Mucho = 4	
	Claridad en la comunicación	36,37,38,39,40		Muy adecuado
Condiciones Laborales	Elementos materiales	41,42,43,44,45,46	Todo o siempre= 5	
	Elementos Psicológicos	47,48		
	Elementos económicos	49,50		

Fuente. Palma Carrillo, Sonia. (adaptado).

Tabla n° 2: *Matriz de operacionalización de la variable Desempeño laboral*

Dimensiones	Indicadores	Items	Escala y Medición	Nivel y Rango
Rendimiento	Medición de los resultados	1,2,3	Nominal, Likert	Bajo
	Evaluación de los objetivos	4,5,6,7	Ninguno o nunca= 1	
Eficiencia	Beneficios	8,9,10	Casi nunca= 2	Regular
			A veces= 3	Alto
Eficacia	Bienes y servicios	11,12,13,14,15	Casi siempre= 4	Muy alto
Efectividad	Logro de resultados	16,17,18,19,20	Siempre= 5	

Fuente: Katherine Fuentes Torres (adaptado)

De acuerdo con Arias, (2006, p.57), una variable es una particularidad, una característica, un símbolo, de una realidad que está propensa a ser identificada a partir de una determinada medida, que en el proceso de una análisis o investigación puede ser manipulada o no.

Según Kerlinger y Lee (2002), se denomina variable a un símbolo al que se adjudican números o valores, los que a su vez son susceptibles, de manera justificada, de sufrir variaciones (p.36).

Por su parte Hernández, Fernández, y Baptista, (2016, p. 105), denominan variable a la peculiaridad de poder cambiar, siendo expuesto a ser medido y observado.

De acuerdo con Ferrer, (2010), en su publicación virtual señala que la operacionalización de variables es un proceso que inicia definiendo las variables en función a sus correspondientes indicadores, los mismos que son totalmente medibles.

Para Pérez, (2012, parr. 3), en su libro en línea, sobre T7A Operacionalización de variables, al respecto señala que las variables deben ser sujetas de medición, para lo cual se procede a descomponerla en dimensiones, las que a su vez se transforman en indicadores. En tal sentido, una dimensión forma parte de la variable y se desprende de ella para su respectivo análisis pormenorizado.

2.3. Población, muestra y muestreo

2.3.1. Población

La población es la totalidad de un fenómeno de estudio. (Tamayo, 2012, p. 180). Es el conjunto total de elementos que tienen las mismas características y sobre el que interesa obtener conclusiones.

Según Taylor (2019, parr. 2), en su artículo virtual ¿Qué es la población en estadística?, las poblaciones son empleadas a fin de observar comportamientos, actitudes, tendencias y patrones en la forma en que los individuos en un determinado grupo interactúan con el mundo que los rodea. Con ello los estadísticos sacan sus conclusiones respecto de las características de los objetos de estudio que pueden ser personas, animales, plantas e incluso las estrellas.

Así también, una población estadística está conformada por cualquier grupo de individuos que son el centro de una investigación, lo que nos lleva a afirmar que son muchas las formas de constituir una población, siempre y cuando sus integrantes se puedan agrupar por una característica común. Estas poblaciones pueden ser tan vagas como específicas, lo cual va a depender de los objetivos estadísticos que se pretenden.

En la presente investigación, la población objeto de estudio, está conformada por 44 trabajadores entre los que se encuentran personal administrativo, personal de producción y personal de atención al público, del total de turnos de trabajo, que solo tienen como diferencia el horario de ingreso y salida en la sucursal Villa Invest, San Miguel.

La población que comprende a 44 colaboradores para el desempeño de sus funciones está distribuida de la siguiente manera:

Tabla n° 3: *Distribución de personal*

Área	N° Integrantes
Administración	2
Caja	4
Anfitrionas	2
Mozos	14
Producción	12
Limpieza	2
Seguridad	1
Reparto (delivery)	7
Total	44

Fuente: Elaboración propia

2.3.2. Muestra

Se define como muestra al subconjunto fielmente representativo de una población de estudio, tomando en cuenta el margen de error al determinar el tamaño de la muestra. (Tamayo, 2012, p. 185).

En la presente investigación se ha tomado una muestra probabilística. Hernández, Fernández y Baptista (2016), señalan que para elegir el tipo de muestra a emplear sea probabilística o no probabilística, debe tomarse en cuenta lo que plantea el problema, el objetivo y la hipótesis (p.175). La muestra probabilística empleada es una técnica con la peculiaridad de que la información recogida ha sido proporcionada por los componentes o integrantes de una población donde todos tienen la misma oportunidad de ser seleccionados para ser encuestados.

La muestra, es de 40 trabajadores de Villa Invest San Miguel, que representa a la totalidad de la población., en este caso es de 44 trabajadores.

La muestra se obtiene de acuerdo a las posibilidades de costo en la aplicación de los cuestionarios, las probabilidades de error permitido son al 5% (0,05).

Para obtener el tamaño de la muestra recurrimos a la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times (1 - p)}{(N - 1) \times e^2 + Z^2 \times p \times (1 - p)}$$

Dónde:

N = Población (44 personas)

n = Muestra

Z = Margen de confiabilidad del 95 % = 1.96

e = Margen de error 5%=0.05

p = Probabilidad de éxito 0.5

q = 1- p = 1 - 0.5 = 0.50

Reemplazando:

$$n = \frac{44 \times 1.96^2 \times 0.5 \times (1 - 0.5)}{(44 - 1) \times 0.05^2 + 1.96^2 \times 0.5 \times (1 - 0.5)} = 40$$

2.3.3. Muestreo

En la ejecución del muestreo, el investigador es quien elige a las unidades representativas, de quienes se obtendrán los datos que posibilitarán aportar inferencias respecto de la población que se está investigando. (Tamayo, 2012, p. 181).

Mediante el muestreo aleatorio simple, que es una forma de aplicar el muestreo probabilístico, solo pide del investigador que este seguro de haber incluido a todos los que conforman la población y luego elegir al azar el número deseado de personas.

Sin embargo, el muestreo a aplicar es estratificado, en la medida en que no todos cumplen las mismas funciones, tomando en cuenta que hay quienes ejercen un trabajo netamente administrativo, otros de manipulación de alimentos, otros de preparación de licores, como también hay quienes atienden directamente a los clientes, por mencionar algunas funciones a quienes se les solicitó información, considerando dentro de la muestra al número representativo de cada área antes mencionada.

Criterio de inclusión: se considera informantes a la totalidad de trabajadores (44).

Criterio de exclusión: se excluye a todos los colaboradores que no pertenecen a Villa Invest San Miguel.

Tabla nº 4: *Proporción de la muestra*

Área	Nº Integrantes	Proporcionalidad	Tamaño de muestra
Administración	2	0.05	2
Caja	4	0.09	4
Anfitrionas	2	0.05	2
Mozos	14	0.34	13
Producción	12	0.27	11
Limpieza	2	0.02	1
Seguridad	1	0.02	1
Reparto (delivery)	7	0.16	6
Total	44	1	40

Fuente: Elaboración propia.

2.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Así mismo se menciona que la técnica de la observación no participante indirecta, implica entrar en contacto con el hecho a través de un instrumento, un cuestionario (cuando son directas es a través de los órganos de los sentidos, pero se usa fichas de observación y registro, instrumentos como filmadoras con audios, etc.) para recabar datos o información (Tamayo, 2012, p.188). Para esta investigación, se aplicó en la aproximación a la realidad problemática, luego de realizar la observación directa el uso adecuado de los materiales y recursos tecnológicos de las oficinas administrativas, y de la atención al público, el mantenimiento de infraestructura, la relación interpersonal, para formular el problema de investigación.

La técnica de la encuesta, es un método de recolección de datos o informaciones, mediante la aplicación de inventarios o instrumentos de manera individual y personal, grupal simultánea directa, incluso es factible realizarla por correo, por teléfono, etc. (Kerlinger y Lee, 2002, p. 543). Para nuestro caso, los cuestionarios se han aplicado por encuesta simultánea presencial y por única vez.

2.4.1. Validez y confiabilidad de los instrumentos.

El instrumento que se aplicó (cuestionario), es la concreción de la técnica de observación, que minimiza la realidad a cierto número de datos esenciales del objeto de nuestra investigación, sean estas variables, indicadores vinculados a la verificación de las hipótesis. (Tamayo, 2012, p. 190).

A los efectos de realizar una determinada investigación se utiliza el instrumento llamado cuestionario, que es el conjunto sincronizado y congruente de preguntas que busca obtener la información que se pretende para lograr el objetivo. (Grande y Abascal, 2014).

Para el caso de nuestro estudio se han adaptado dos cuestionarios para medir a cada una de las dos variables. Cada una cuenta con su respectivo cuestionario.

Instrumentos de recolección de datos.

Tabla n° 5: *Evaluación de cuestionario de Clima organizacional*

Cuestionario que evalúa el Clima organizacional	
Ficha utilizada:	Cuestionario
Autora:	Sonia Palma Carrillo (adaptado)
Año:	2004
	Adaptado
Objetivo:	Valorar el Clima organizacional
Destinatarios:	Trabajadores de la empresa
Forma de aplicación:	Personal
Contenido:	Conformado por 5 dimensiones y 50 items: Realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación, condiciones laborales
Duración:	50 minutos
Puntuación:	Ninguno o nunca (1), poco (2), regular o algo (3), mucho (4), Todo o siempre (5)

Fuente: Sonia Palma Carrillo

Tabla nº 6: *Evaluación de cuestionario de Desempeño laboral*

Cuestionario que evalúa el Desempeño laboral	
Ficha utilizada:	Cuestionario
Autora:	Katherine Fuentes Torres (adaptado)
Año:	2018
	Adaptado
Objetivo:	Valorar el Desempeño laboral
Destinatarios:	Trabajadores de la empresa
Forma de aplicación:	Personal
Contenido:	Conformado por 4 dimensiones y 20 ítems: Rendimiento, eficiencia, eficacia, efectividad
Duración:	20 minutos
Puntuación:	Nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4), siempre (5)

Fuente: Katherine Fuentes Torres.

La validez de contenido, se refiere al nivel en que el instrumento que se aplique mida la variable que se pretende medir (Hernández et al, 2016, p. 200).

La validez del cuestionario para la variable clima organizacional con cinco dimensiones y 50 ítems, ha sido realizada por la autora: Sonia Palma Carrillo como parte de su trabajo como psicóloga de la Universidad Ricardo Palma. La validez del cuestionario sobre desempeño laboral fue elaborada por Br. Katherine Julia Fuentes Torres, consta de cuatro dimensiones y 20 ítems con escala Likert, instrumento validado por expertos de la Universidad César Vallejo, cuyo dictamen de aplicabilidad fue: aplicable.

El contenido de los instrumentos utilizados en la encuesta, para el caso de las variables Clima organizacional y Desempeño laboral, fue previamente validado a partir del juicio de expertos. Los expertos en mención son reconocidos docentes de la Escuela de Administración de la sede Callao de la Universidad César Vallejo:

Mg. Braulio Antonio Castillo Canales

Mg. Luis Enrique Dios Zárate

Mg. Hans Salvador Mejía Guerrero

La confiabilidad de un instrumento de medición, está basada en el hecho de que, al ser aplicada varias veces a la misma persona u objeto, según sea el caso, se obtenga el mismo resultado, (Hernández et al. 2016, p. 200); son instrumentos validados y confiables con menos de dos años de antigüedad, además, han sido adaptados por el autor de la investigación.

Para comprobar la confiabilidad de los cuestionarios utilizados, se realizó una prueba piloto requiriendo las respuestas de 15 de los trabajadores de la empresa, integrantes de las diversas áreas de trabajo. Luego de realizada la recolección de datos y con el apoyo del software SPSS versión 22, los resultados obtenidos fueron, en el caso del cuestionario de clima organizacional (50 elementos o preguntas) su alfa de Cronbach fue de 0,825 lo cual reflejó la fuerte confiabilidad del instrumento, y para el cuestionario de desempeño laboral (20 elementos o preguntas) fue de 0,859, lo cual nos indica igualmente su fuerte confiabilidad.

Los resultados obtenidos garantizan la fuerte confiabilidad de su aplicación dentro de la investigación.

Tabla n° 7: Resumen de procesamiento de casos Clima organizacional

		N°	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	15	100,0

Fuente: Paquete estadístico SPSS

Tabla n° 8: Estadísticas de fiabilidad Clima organizacional

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,825	20

Fuente: Paquete estadístico SPSS

Tabla n° 9: *Resumen de procesamiento de casos Desempeño laboral*

	N°	%
Casos	Válido	15
	Excluido	0
Total		15

Fuente: Paquete estadístico SPSS

Tabla n° 10: *Estadísticas de fiabilidad Desempeño laboral*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,859	20

Fuente: Paquete estadístico SPSS

Tabla n° 11: *Escala para interpretar resultados de la confiabilidad:*

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
De 0,5 a 0,75	Moderada confiabilidad
De 0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
De 0,9 a 1	Alta confiabilidad

Fuente: Elaborado por Lee Joseph Cronbach

2.5. Procedimiento

El proceso de recolección de la información brindada se realizó a partir de la encuesta aplicando como instrumentos dos cuestionarios a la muestra de 40 trabajadores de Villa Invest San Miguel señalada, relacionados con el clima organizacional en las dimensiones: realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación, condiciones laborales, y sobre el cuestionario de la variable desempeño laboral en las dimensiones: rendimiento, eficiencia, eficacia y efectividad.

2.6. Método de análisis de datos.

Luego se procedió a la tabulación de los datos en Excel, para más adelante usar el software SPSS 22. El análisis estadístico se realizó a través del Chi Cuadrado de Pearson, de los resultados se infiere la toma de decisión de rechazar la hipótesis nula, de esta manera se realizó la contrastación de las hipótesis, mediante el método hipotético deductivo, a partir de la falsación de la hipótesis nula que por contradicción se acepta la hipótesis alterna. Es a partir de los resultados obtenidos que se infirió y describió los hechos tal cual, formulando las conclusiones que son los aportes como nuevos conocimientos que se incorpora a la ciencia administrativa.

Análisis de datos o prueba estadística

- a) Estadística descriptiva. Se realizó el análisis de los datos que han sido proporcionados lo que nos permitió describir el nivel de relación de cada una de las variables.
- b) Estadística inferencial. A partir de la información obtenida, con las muestras en conjunto, y luego de su procedimiento de análisis estadístico se obtuvieron las deducciones correspondientes; es decir, ya se pudieron inferir conclusiones a las que se han llegado.

2.7. Aspectos Éticos

La encuesta se aplicó con el permiso correspondiente de la Administración de Villa Invest S.A.C., sucursal de San Miguel, materia de investigación. Los instrumentos han sido aprobados por la Universidad César Vallejo a través de los profesores especialistas en la materia, la encuesta se ha ceñido a los principios éticos de respeto irrestricto a las opiniones que fueron vertidas por nuestros informantes conservando el anonimato toda vez que se contó con su consentimiento previo a la encuesta, el propósito del recojo de datos es con el único objetivo de servir al proceso de investigación.

III RESULTADOS

3.1 Análisis descriptivo

Primera variable: Clima organizacional

Tabla n° 12: *Niveles de clima organizacional*

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Regular	5	12,5
	Adecuado	35	87,5
	Total	40	100,0

Fuente: Paquete estadístico SPSS

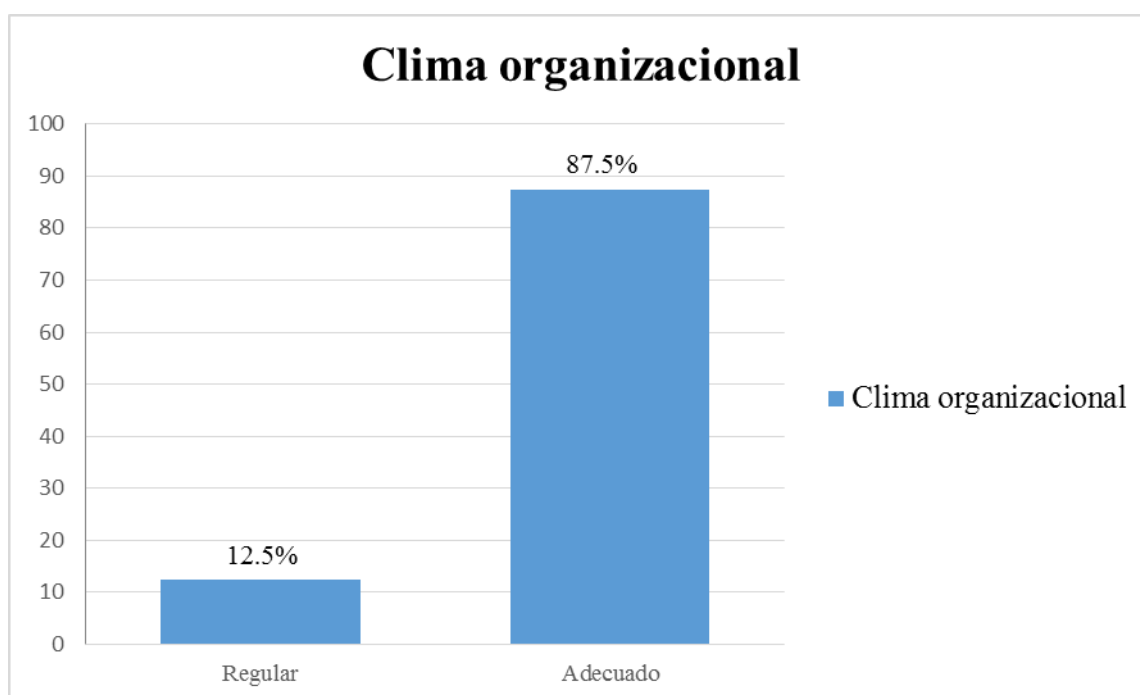


Figura n° 1. Niveles de clima organizacional

En la tabla n° 12, figura n° 1, se evidencia que la percepción del clima organizacional de la empresa Villa Invest, San Miguel, es regular en un 12.5%, mientras que un 87.5 % lo percibe como adecuado.

Dimensión realización personal

Tabla n° 13: *Niveles de realización personal*

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Regular	4	10,0
	Adecuado	33	82,5
	Muy adecuado	3	7,5
	Total	40	100,0

Fuente: Paquete estadístico SPSS

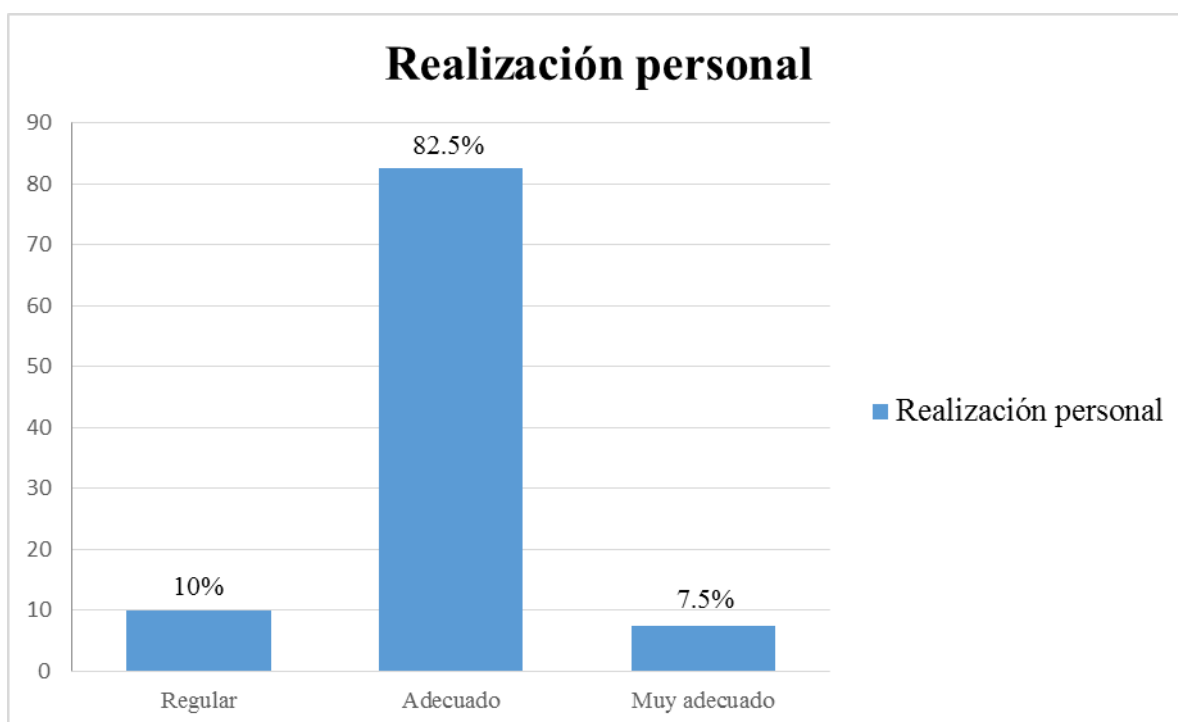


Figura n° 2. Niveles de realización personal

En la tabla n° 13, figura n° 2, se observa que la percepción de la realización personal en la empresa Villa Invest, San Miguel, es regular en un 10%, mientras que un 82.5 % lo percibe como adecuado y finalmente un 7.5% lo percibe como muy adecuado.

Dimensión involucramiento laboral

Tabla n° 14: Niveles de percepción de involucramiento laboral

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Regular	8	20,0
	Adecuado	30	75,0
	Muy adecuado	2	5,0
	Total	40	100,0

Fuente: Paquete estadístico SPSS

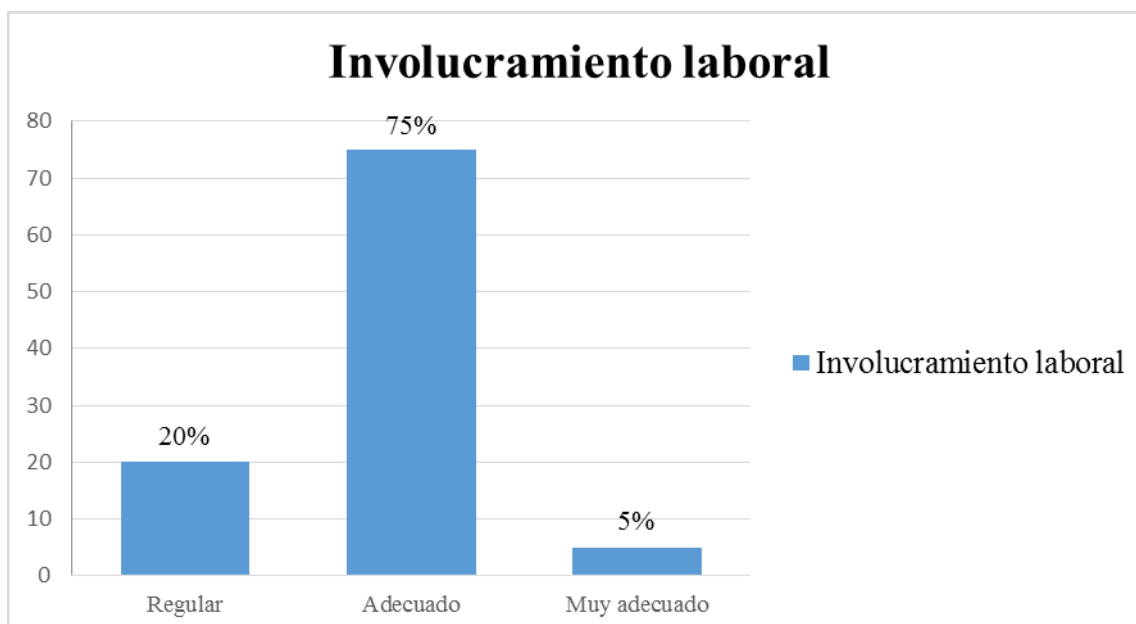


Figura n° 3. Niveles de percepción del involucramiento laboral

En la tabla n° 14, figura 3, se aprecia que la percepción del involucramiento laboral en la empresa Villa Invest, San Miguel, es regular en un 20%, mientras que un 75 % lo percibe como adecuado y un 5% lo percibe como muy adecuado.

Dimensión supervisión

Tabla n° 15: Niveles de percepción de supervisión

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Regular	23	57,5
	Adecuado	16	40,0
	Muy adecuado	1	2,5
	Total	40	100,0

Fuente: Paquete estadístico SPSS

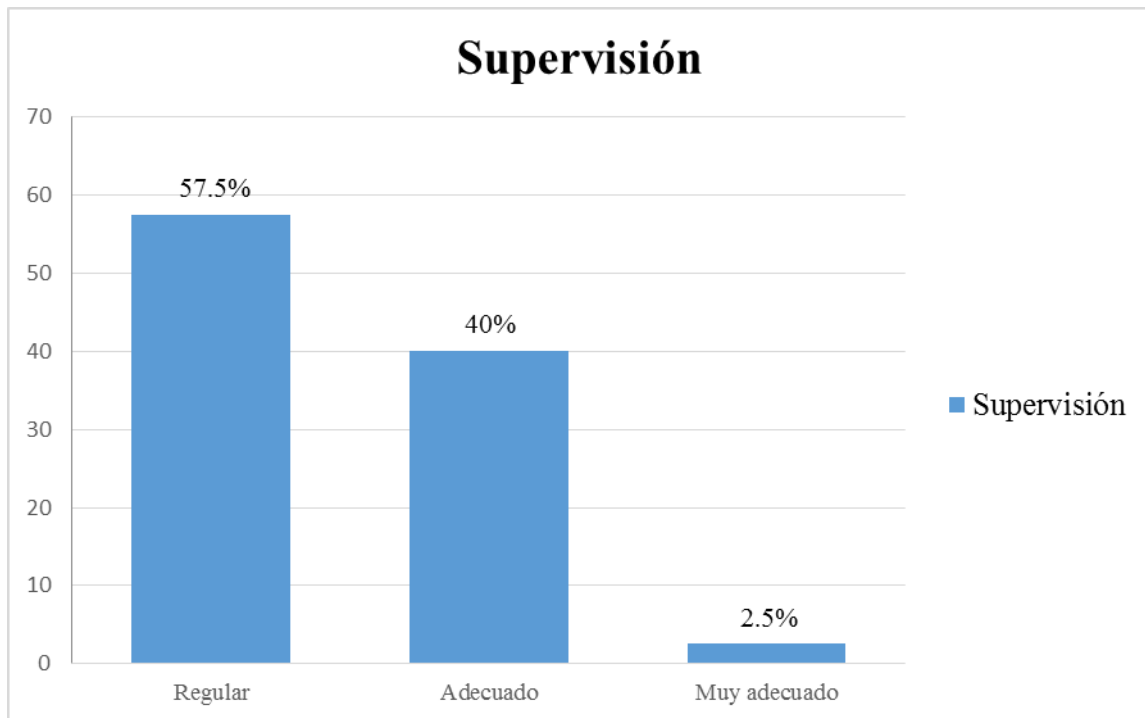


Figura n° 4. Niveles de percepción de supervisión

En la tabla n° 15, figura 4, se aprecia que la percepción de la supervisión de la empresa Villa Invest, San Miguel, es regular en un 57,5%, mientras que un 40% lo percibe como adecuado y un 2,5% lo percibe como muy adecuado.

Dimensión comunicación

Tabla n° 16: Niveles de percepción de comunicación

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Regular	2	5,0
	Adecuado	37	92,5
	Muy adecuado	1	2,5
	Total	40	100,0

Fuente: Paquete estadístico SPSS

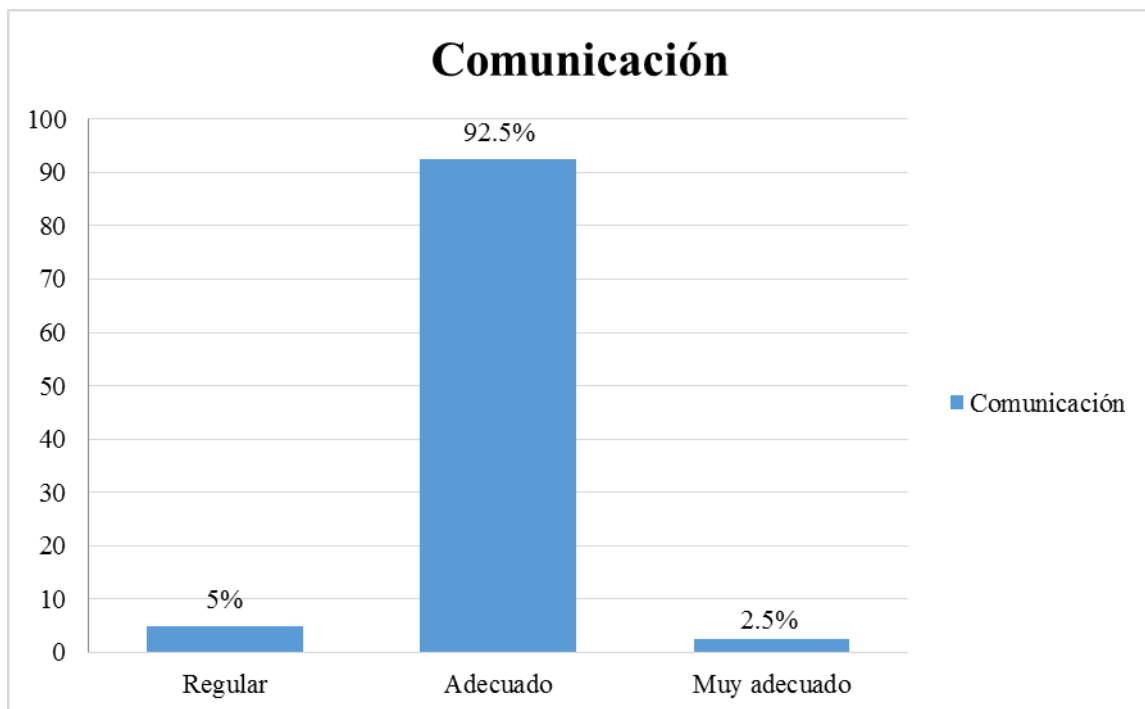


Figura 5. Niveles de percepción de comunicación.

En la tabla n° 16, figura 5, se aprecia que la percepción de la comunicación de la empresa Villa Invest, San Miguel, es regular en un 5%, mientras que un 92.5 % lo percibe como adecuado y un 2.5% lo percibe como muy adecuado.

Dimensión condiciones laborales

Tabla n° 17: Niveles de percepción de condiciones laborales

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Inadecuado	2	2,5
	Regular	37	52,5
	Adecuado	1	45,0
	Total	40	100,0

Fuente: Paquete estadístico SPSS

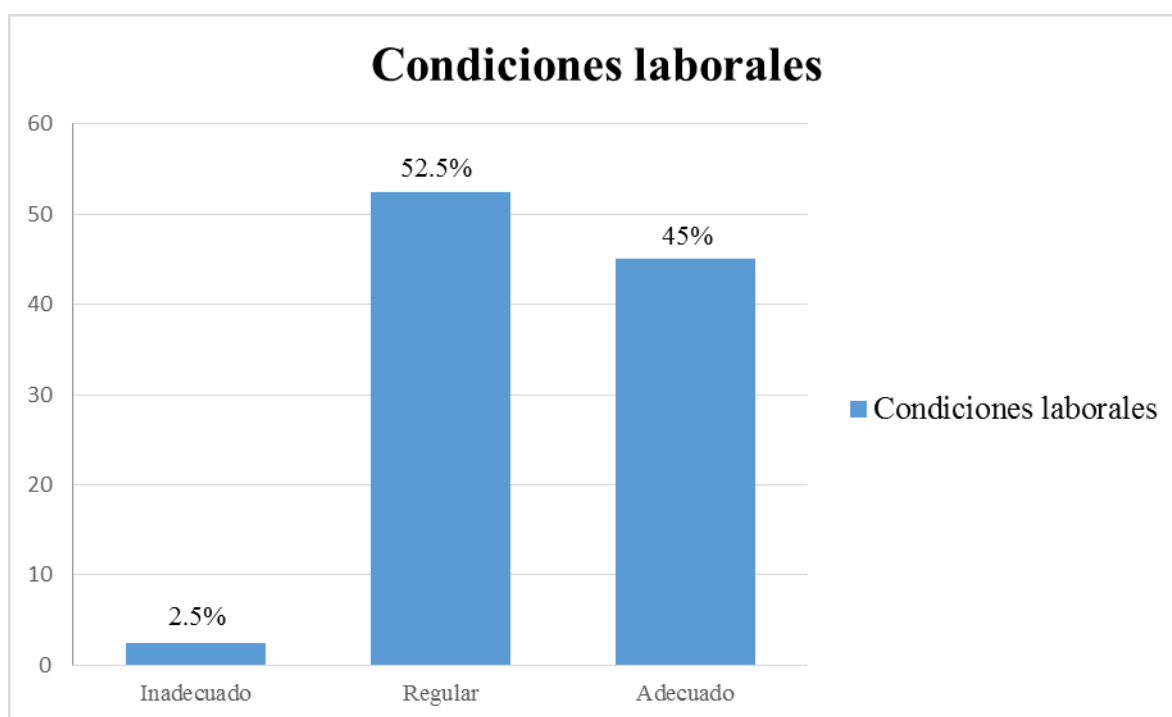


Figura 6. Niveles de percepción de condiciones laborales

En la tabla n° 17, figura 6, se observa que la percepción de las condiciones laborales de la empresa Villa Invest, San Miguel, resulta inadecuada en un 2,5%, mientras que un 52,5 % las percibe como regular y un 45% las percibe como adecuadas.

Segunda variable: Desempeño laboral

Tabla n° 18: Niveles de percepción de desempeño laboral

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Regular	13	32,5
	Alto	27	67,5
	Total	40	100,0

Fuente: Paquete estadístico SPSS

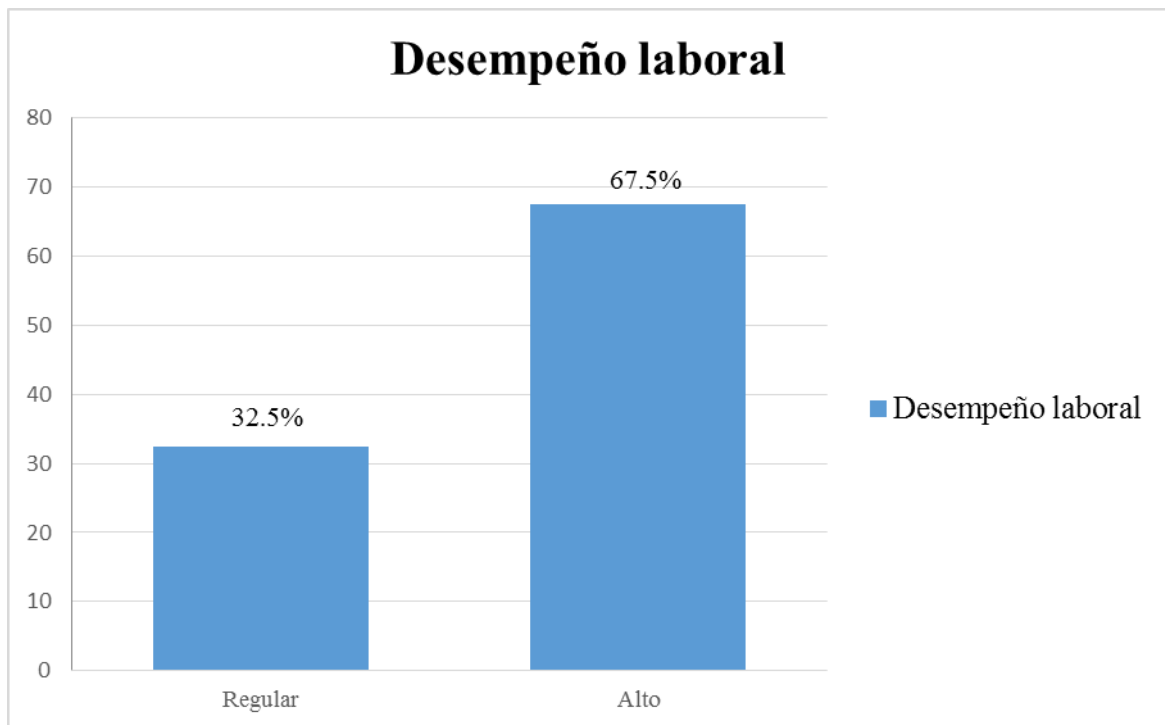


Figura 7. Niveles de percepción de desempeño laboral

En la tabla n° 18, figura 7, se observa que la percepción por parte de los trabajadores del desempeño laboral en la empresa Villa Invest, San Miguel, resulta regular en un 32,5%, mientras que un 67,5 % lo percibe como un nivel alto.

Dimensión rendimiento

Tabla n° 19: Niveles de percepción de rendimiento

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Bajo	2	5,0
	Regular	16	40,0
	Alto	21	52,5
	Muy alto	1	2,5
	Total	40	100,0

Fuente: Paquete estadístico SPSS

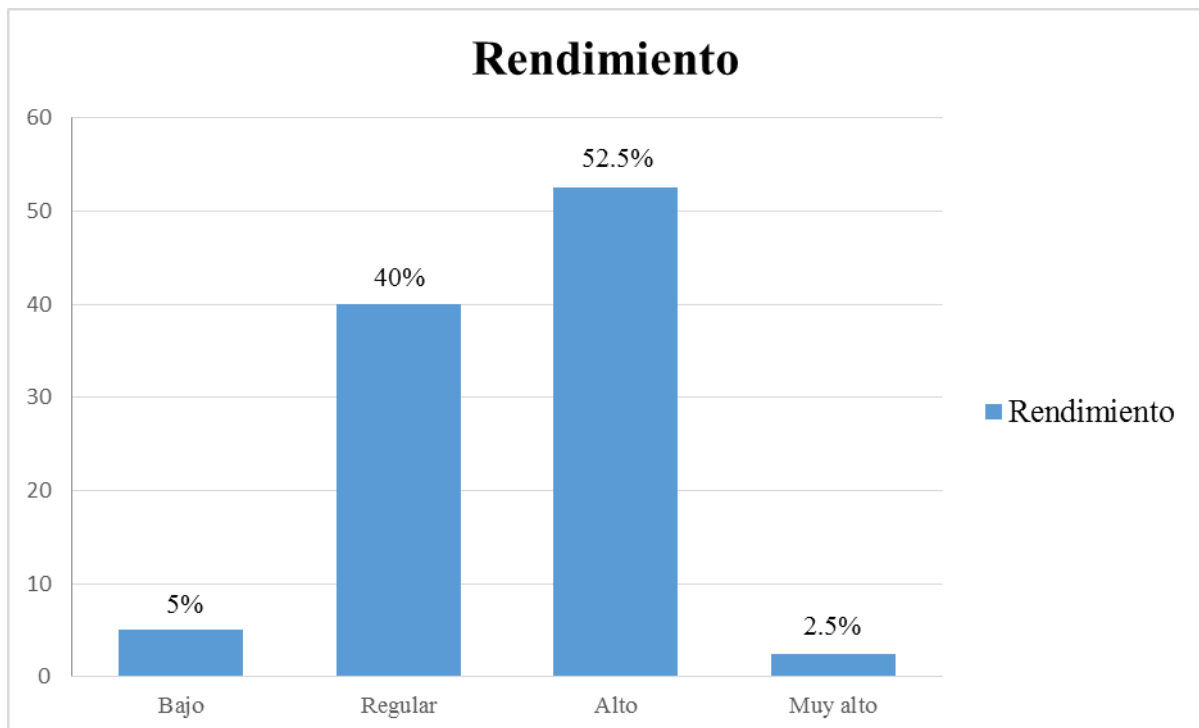


Figura 8. Niveles de percepción del rendimiento.

En la tabla n° 19, figura 8, se observa que la percepción por parte de los trabajadores del rendimiento en la empresa Villa Invest, San Miguel, resulta bajo en un 5%, mientras que un 40% lo percibe como un nivel regular, por otro lado, el 52,5% lo percibe como alto, y finalmente un 2,5% lo percibe como muy alto.

Dimensión eficiencia

Tabla n° 20: Niveles de percepción de eficiencia

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Bajo	1	2,5
	Regular	9	22,5
	Alto	29	72,5
	Muy alto	1	2,5
	Total	40	100,0

Fuente: Paquete estadístico SPSS

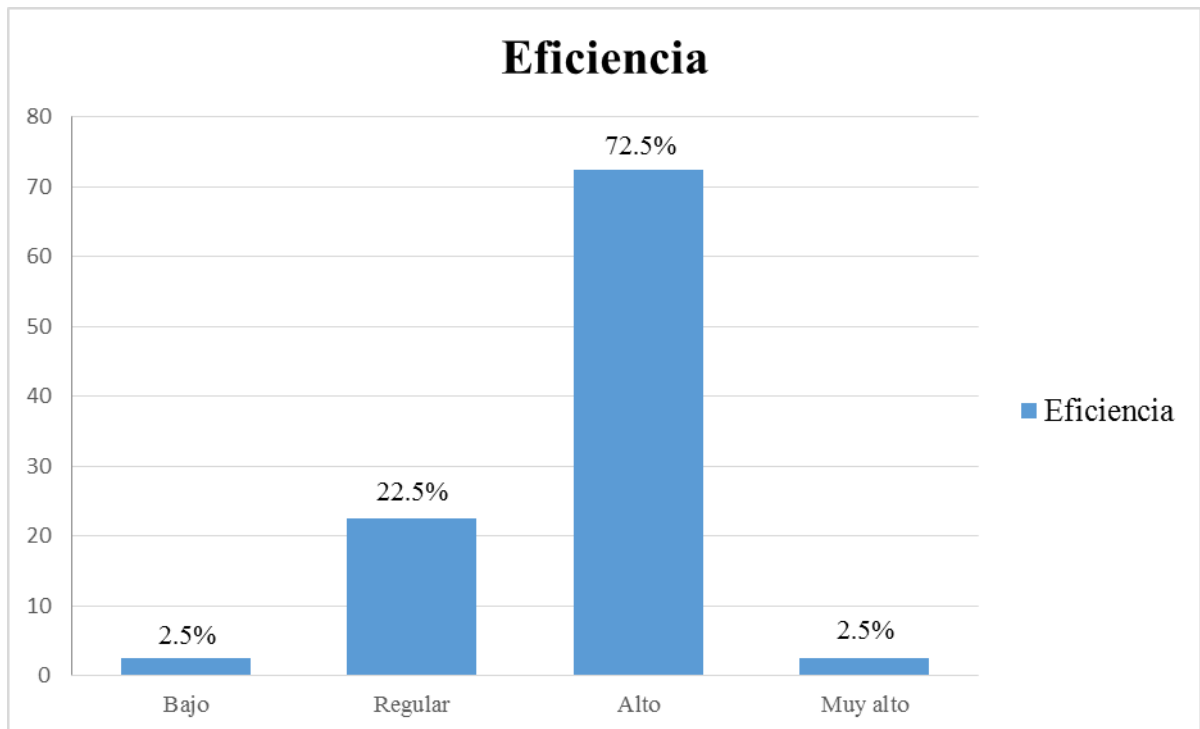


Figura 9. Niveles de percepción de la eficiencia.

En la tabla n° 20, figura 9, se observa que la percepción por parte de los trabajadores de la eficiencia en la empresa Villa Invest, San Miguel, resulta bajo en un 2,5%, mientras que un 22,5% lo percibe como un nivel regular; por otro lado, el 72,5% lo percibe como alto, y finalmente un 2,5% lo percibe como muy alto.

Dimensión eficacia

Tabla n° 21: Niveles de percepción de eficacia

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Regular	7	17,5
	Alto	32	80,0
	Muy alto	1	2,5
	Total	40	100,0

Fuente: Paquete estadístico SPSS

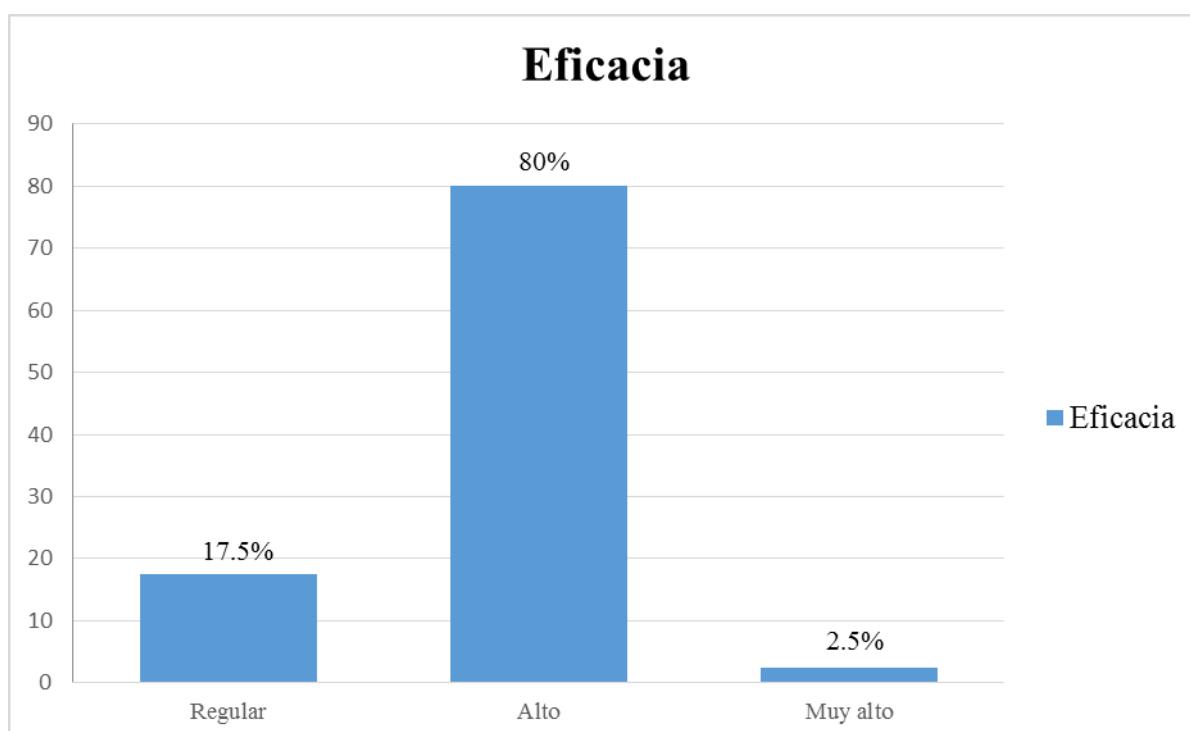


Figura 10. Niveles de percepción de la eficacia

En la tabla n° 21, figura 10, se observa que la percepción por parte de los trabajadores de la eficacia en la empresa Villa Invest, San Miguel, es regular en un 17,5%, mientras que un 80% lo percibe como un nivel alto, y finalmente el 2,5% lo percibe como muy alto.

Dimensión efectividad

Tabla n° 22: Niveles de percepción de efectividad

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Bajo	2	5,0
	Regular	18	45,0
	Alto	20	50,0
	Total	40	100,0

Fuente: Paquete estadístico SPSS

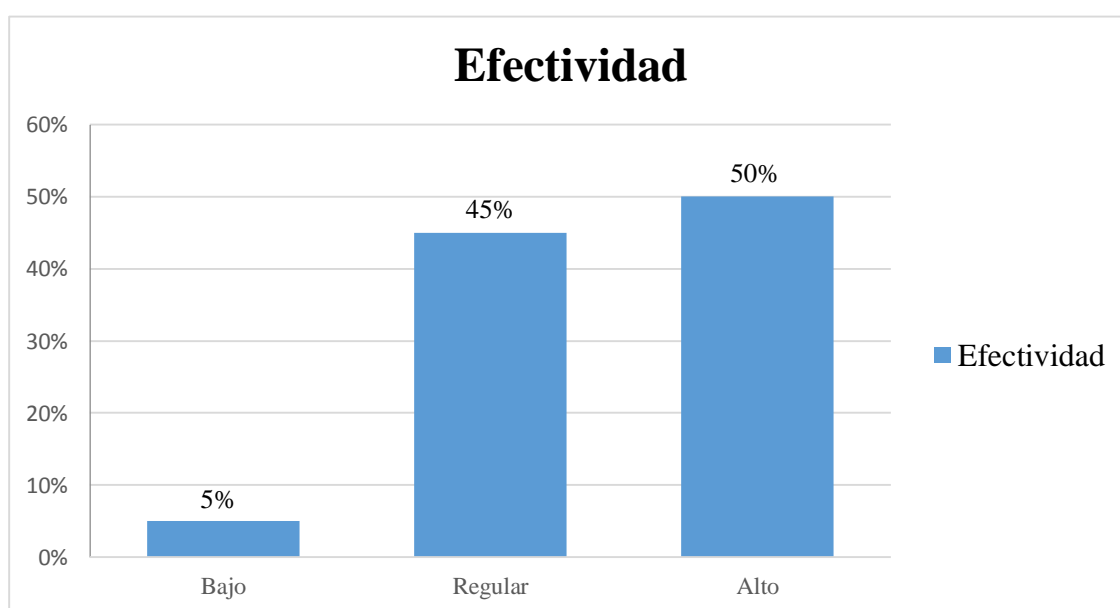


Figura 11. Niveles de percepción de la efectividad

En la tabla n° 22, figura 11, se observa que la percepción por parte de los trabajadores de la efectividad en la empresa Villa Invest, San Miguel, es bajo en un 5%, mientras que un 45% lo percibe como un nivel regular, y finalmente el 50% lo percibe como alto.

3.2 Prueba de hipótesis

A fin de realizar la comprobación de la hipótesis de la investigación se procedió a la aplicación de la prueba de correlación de Chi-cuadrado, con lo que se obtuvo el nivel de relación entre las variables materia de investigación. En la medida en que los resultados de

correlación se acercan a 1, y la significación obtenida es menor a 0.05, la relación demuestra ser más fuerte.

3.2.1 Hipótesis general

Tabla n° 23: *Tabla de contingencia de la prueba de hipótesis general*

Clima organizacional	Estadísticos	Desempeño laboral		Total
		Regular	Alto	
Regular	Frecuencia	5	0	5
	Porcentaje	38,5%	0,0%	12,5%
Adecuado	Frecuencia	8	27	35
	Porcentaje	61,25%	100%	87,5%
Total	Frecuencia	13	27	40
	Porcentaje	100%	100%	100%

Fuente: Paquete estadístico SPSS

Respecto de la tabla n° 23, se puede afirmar que el 100% de los niveles de la variable Clima organizacional se encuentran en un nivel Regular en un 38,5%, y en un nivel Adecuado en un 61,25%, correspondiendo en ambos casos al nivel Regular respecto de la variable desempeño laboral, con lo cual se identifica a los trabajadores en un considerable desarrollo de sus funciones destacando el nivel Adecuado. Por otro lado, del 100% de la variable clima organizacional se identifica a un 27% del nivel Adecuado, correspondiendo al nivel Alto de la variable desempeño laboral, donde se ubica a los trabajadores con un elevado nivel en sus labores sobresaliendo el nivel Adecuado.

A continuación se contrastó la hipótesis nula con la hipótesis alterna, quedando como sigue:

H1: El clima organizacional está relacionado con el desempeño laboral de los trabajadores de Villa Invest S.A.C., San Miguel, 2019.

Ho: El clima organizacional no está relacionado con el desempeño laboral de los trabajadores de Villa Invest S.A.C., San Miguel, 2019.

Tabla n° 24: Pruebas de chi cuadrado de hipótesis general

	Valor	gl	Significación asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	11,868	1	0,001
Razón de verosimilitud	12,818	1	0,00
Asociación lineal por lineal	11,571	1	0,001
N° de casos válidos	40		

Fuente: Paquete estadístico SPSS

Existencia: El chi cuadrado calculado es $X^2_c = 11,868$, y el valor teórico es $X^2_t = 3,84$, con un nivel de confianza al 95%, y con un grado de libertad igual a 1; por lo que, se cumple la relación de orden $X^2_c > X^2_t$. En consecuencia, corresponde rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis alterna (H_a). Finalmente se concluye que hay dependencia entre las dos variables y que existe una relación directa entre clima organizacional y desempeño laboral en el caso de los trabajadores de Villa Invest, San Miguel.

Significación: el criterio de tomar la decisión de P-valor, proporciona el valor de P-valor $=0,001 < 0,005$, con nivel de significación $\alpha = 0.05$, al que se le llama potencia de contraste, en mérito de lo cual se concluye que las variables de estudio son estadísticamente significativas.

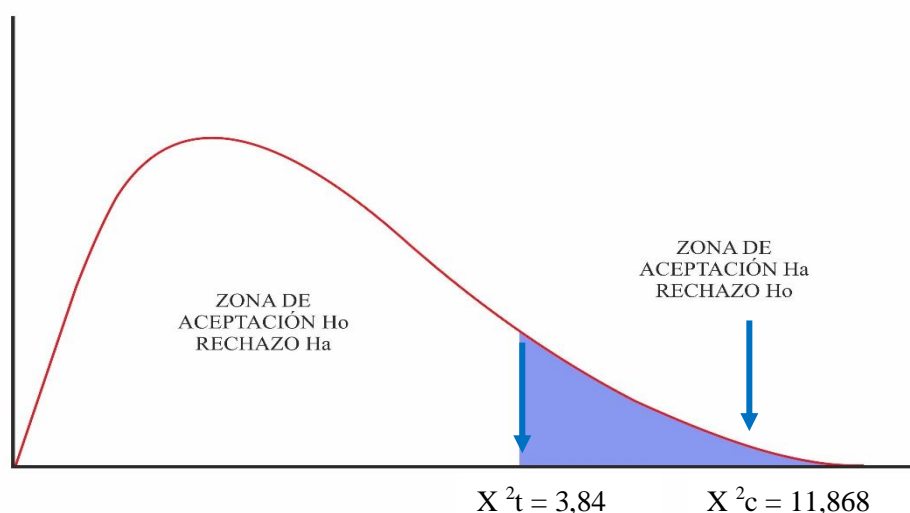


Figura N° 12: Chi cuadrado de hipótesis general

3.2.2 Hipótesis específicas

Luego de obtenido el nivel de relación entre las dos variables, se procedió a demostrar el nivel de relación de la primera variable clima organizacional con cada una de las dimensiones de la segunda variable.

Tabla n° 25: *Tabla de contingencia clima organizacional (VI) y rendimiento (DIV2)*

Clima organizacional		Rendimiento				Total
		Bajo	Regular	Alto	Muy alto	
Regular	Estadísticos					
	Frecuencia	0	5	0	0	5
Adecuado	Porcentaje	0,00%	31,3%	0,00%	0,00%	12,5%
	Estadísticos					
Total	Frecuencia	2	11	21	1	35
	Porcentaje	100,0%	68,8%	100,0%	100,0%	87,5%
Total	Estadísticos					
	Frecuencia	2	16	21	1	40
Total	Porcentaje	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Paquete estadístico SPSS

A partir de la tabla n° 25, se afirma que el 100% de los niveles de la variable Clima organizacional se encuentra en un nivel Adecuado en un 100%, y que corresponde al nivel Bajo de la dimensión Rendimiento. Es en este nivel donde se ubica a los trabajadores identificados con su trabajo en la empresa y destaca el nivel Adecuado. Del 100% de los niveles de la variable clima organizacional el 31,3% está en el nivel Regular, y el 68,8% está en el nivel Adecuado, correspondiendo a la ubicación Regular de la dimensión Rendimiento, igualmente destaca el nivel Adecuado, con lo que se deduce que aquí se tienen a los trabajadores con un aceptable rendimiento en el trabajo. Al 100% de la variable Clima organizacional se ubica al 100% en el nivel Adecuado, y que corresponde al nivel Alto de la dimensión Rendimiento, siendo en este lugar donde se ubica a los trabajadores con un sobresaliente rendimiento en su centro de labores. Por último, se tiene que al 100% de los niveles de la variable Clima organizacional se tiene al 100% en el nivel Adecuado, lo que corresponde al nivel Muy alto de la dimensión Rendimiento. Se tienen aquí a los trabajadores que evidencian un muy destacado rendimiento en sus labores.

H1: El clima organizacional está relacionado con el rendimiento de los trabajadores de Villa Invest S.A.C., San Miguel, 2019.

Ho: El clima organizacional no está relacionado con el rendimiento de los trabajadores de Villa Invest S.A.C., San Miguel, 2019.

Tabla nº 26: Prueba de chi-cuadrado entre clima organizacional (V1) y rendimiento (DIV2)

	Valor	gl	Significación asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	8,571	3	.036
Razón de verosimilitud	10.267	3	.016
Asociación lineal por lineal	3.845	1	.050
Nº de casos válidos	40		

Fuente: Paquete estadístico SPSS

Existencia: El chi cuadrado calculado es $X^2c = 8,571$ y el valor teórico es $X^2t=7,81$, con un nivel de confianza del 95%, y un grado de libertad igual a 3; entonces, se cumple la relación de orden $X^2c > X^2t$. Por lo que, en aplicación a los criterios de chi cuadrado se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha). Finalmente se concluye que existe una relación directa entre clima organizacional y el rendimiento en el caso de los trabajadores de Villa Invest, San Miguel.

Significación: el criterio de tomar la decisión de P-valor, proporciona el valor de P-valor $=0,036 > 0,005$, con nivel de significación $\alpha = 0.05$, al que se le llama potencia de contraste, en mérito de lo cual se concluye que la variable clima organizacional y la dimensión rendimiento, no son estadísticamente significativas.

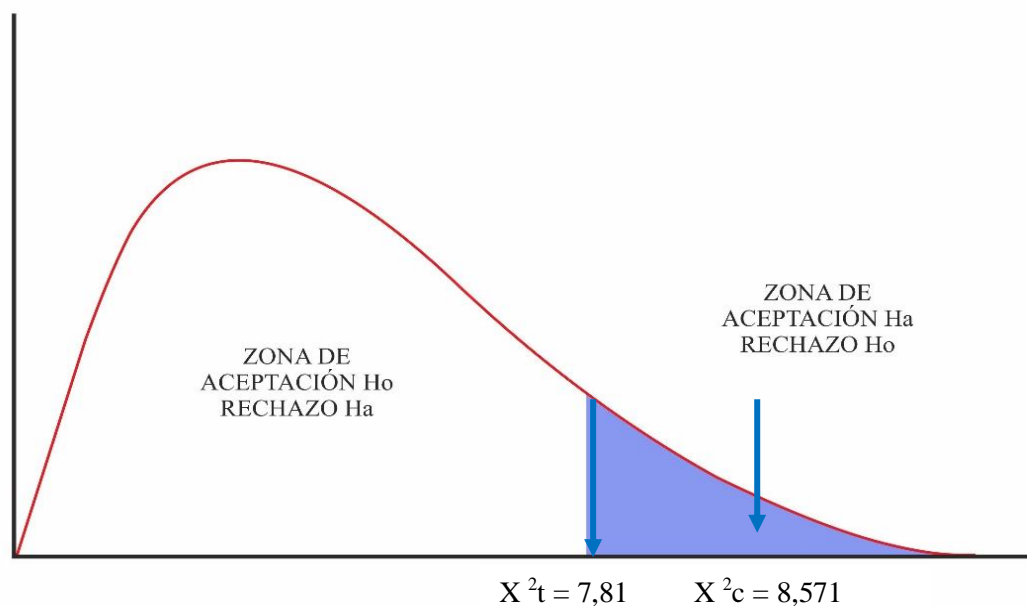


Figura N° 13: Chi cuadrado de hipótesis específica Clima organizacional y rendimiento

Tabla n° 27: Tabla de contingencia clima organizacional (V1) y eficiencia (D2V2)

Clima organizacional		Eficiencia				Total
		Bajo	Regular	Alto	Muy alto	
Regular	Frecuencia	0	2	3	0	5
	Porcentaje	0,00%	22,2%	10,3%	0,00%	12,5%
Adecuado	Frecuencia	1	7	26	1	35
	Porcentaje	100,0%	77,8%	89,7%	100,0%	87,5%
Total	Frecuencia	1	9	29	1	40
	Porcentaje	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Paquete estadístico SPSS

A partir de la tabla n° 27, se afirma que el 100% de los niveles de la variable Clima organizacional se encuentra en un nivel Adecuado al 100%, correspondiendo al nivel Bajo de la dimensión Eficiencia, ubicando en esta parte a los trabajadores con un buen desempeño en la empresa. Así también, del 100% de los niveles de la variable Clima

organizacional el 22,2% está en un nivel Regular, y el 77,8% en un nivel Adecuado, respecto del nivel Regular de la dimensión Regular de la dimensión Eficiencia, un notable nivel de desempeño en sus funciones como trabajadores. Por otro lado, del 100% de los niveles de la variable Clima organizacional, se tiene a un 10,3% en un nivel Regular, y en un nivel Adecuado a un 89,7%, señalándose en estas condiciones en un nivel Alto de la dimensión Eficiencia, con lo que se tiene un evidente nivel de eficiencia en el desempeño de sus labores. Del 100% de los niveles de la variable Clima organizacional se tiene que el 100% se encuentra en un nivel Adecuado, correspondiendo a un nivel Muy Alto respecto de la dimensión Eficiencia, mostrando con ello que los trabajadores están en un elevado nivel de eficiencia laboral.

H2: El clima organizacional está relacionado con la eficiencia de los trabajadores de Villa Invest S.A.C., San Miguel, 2019.

Ho: El clima organizacional no está relacionado con la eficiencia de los trabajadores de Villa Invest S.A.C., San Miguel, 2019.

Tabla n° 28: Prueba de chi-cuadrado entre clima organizacional (VI) y eficiencia (D2V2)

	Valor	gl	Significación asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	1,187	3	.756
Razón de verosimilitud	1.316	3	.725
Asociación lineal por lineal	0,436	1	.509
N° de casos válidos	40		

Fuente: Paquete estadístico SPSS.

Existencia: El chi cuadrado calculado es $X^2c = 1,187$ y el valor teórico es $X^2t=7,81$, con un nivel de confianza del 95%, y un grado de libertad igual a 3; entonces, se cumple la relación de orden $X^2c < X^2t$. Por lo que, en aplicación a los criterios de chi cuadrado se acepta la hipótesis nula (Ho) y se rechaza la hipótesis alterna (Ha). Finalmente se concluye que no existe una relación directa entre la variable clima organizacional y la dimensión eficiencia en el caso de los trabajadores de Villa Invest, San Miguel.

Significación: el criterio de tomar la decisión de P–valor, proporciona el valor de P–valor =0,756>0,005, con nivel de significación $\alpha = 0.05$, al que se le llama potencia de contraste, en mérito de lo cual se concluye que la variable clima organizacional y la dimensión eficiencia, no son estadísticamente significativas.

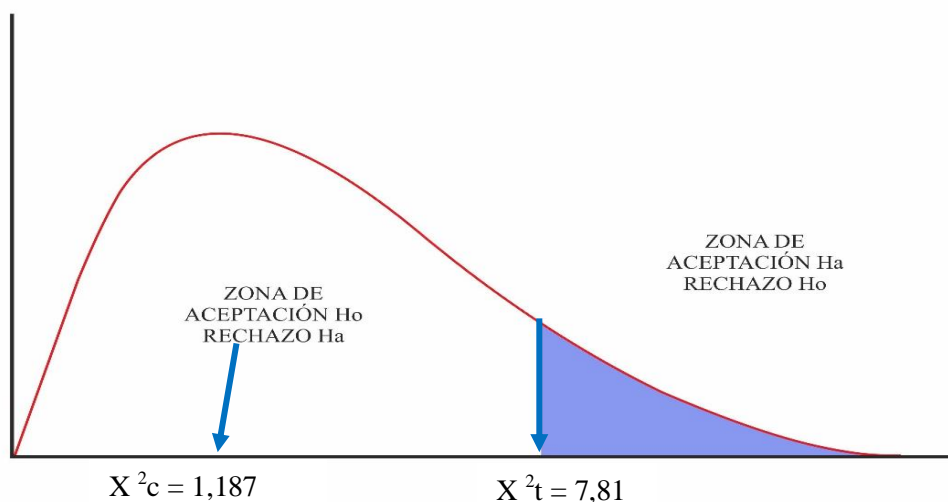


Figura N° 14: Chi cuadrado de hipótesis específica Clima organizacional y eficiencia

Tabla n° 29: Tabla de contingencia clima organizacional (V1) y eficacia (D3V2)

Clima organizacional		Eficacia			Total
		Regular	Alto	Muy alto	
Regular	Frecuencia	2	3	0	5
	Porcentaje	28,6%	9,4%	0,00%	12,5%
Adecuado	Frecuencia	5	29	1	35
	Porcentaje	71,4%	90,6%	100,0%	87,5%
Total	Frecuencia	7	32	40	40
	Porcentaje	100%	100%	100%	100%

Fuente: Paquete estadístico SPSS

Desde la tabla n° 29, se puede asegurar que del 100% de los niveles de la variable Clima organizacional, hay un 28,6% que se ubica como Regular, y un 71,4% se ubica en un nivel Adecuado, correspondiendo a un nivel Regular en relación a la dimensión Eficacia,

identificando aquí a los trabajadores que rinden con eficacia en su desempeño laboral en la empresa. Así también, se tiene que el 9.4% está situado en el nivel Regular, mientras que un 90,6% se encuentra en un nivel Adecuado, en relación al nivel Alto de la dimensión Eficacia, denotando de esta manera que el trabajo realizado en la empresa tiene alta eficacia. Del 100% de los niveles de la variable Clima organizacional el 100% está situado en un nivel Adecuado, y en un nivel Muy alto respecto de la dimensión Eficacia, lo que implica que los trabajadores de Villa Invest San Miguel, se encuentran en un alto nivel de eficacia dentro de sus labores cotidianas.

H4: El clima organizacional está relacionado con la eficacia de los trabajadores de Villa Invest S.A.C., San Miguel, 2019.

Ho: El clima organizacional no está relacionado con la eficacia de los trabajadores de Villa Invest S.A.C., San Miguel, 2019.

Tabla n° 30: *Prueba de chi-cuadrado entre clima organizacional (VI) y eficacia (D3V2)*

	Valor	gl	Significación asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	2,082	2	0,353
Razón de verosimilitud	1,854	2	0,396
Asociación lineal por lineal	1,962	1	0,361
N° de casos válidos	40		

Fuente: Paquete estadístico SPSS

Existencia: El chi cuadrado calculado es $X^2c = 2,082$ y el valor teórico es $X^2t=5,99$, con un nivel de confianza del 95%, y un grado de libertad igual a 2; entonces, se cumple la relación de orden $X^2c < X^2t$. Por lo que, en aplicación a los criterios de chi cuadrado, se acepta la hipótesis nula (Ho) y se rechaza la hipótesis alterna (Ha). Finalmente se concluye que no existe una relación directa entre clima organizacional y la eficacia en el caso de los trabajadores de Villa Invest, San Miguel.

Significación: el criterio de tomar la decisión de P–valor, proporciona el valor de P–valor =0,353>0,005, con nivel de significación $\alpha = 0.05$, al que se le llama potencia de contraste, en mérito de lo cual se concluye que las variables clima organizacional y la dimensión eficacia, no son estadísticamente significativas.

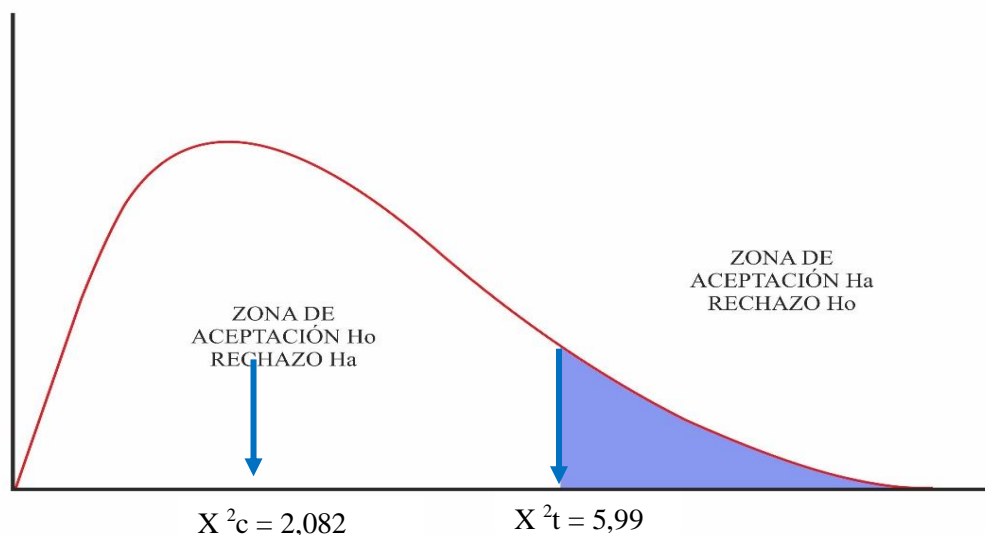


Figura N° 15: Chi cuadrado de hipótesis específica Clima organizacional y eficacia

Tabla n° 31: Tabla de contingencia clima organizacional (V1) y efectividad (D4V2)

Clima organizacional		Efectividad			Total
		Bajo	Regular	Alto	
Regular	Frecuencia	1	4	0	5
	Porcentaje	50,0%	22,2%	0,00%	12,5%
Adecuado	Frecuencia	1	14	20	35
	Porcentaje	50,0%	77,8%	100,0%	87,5%
Total	Frecuencia	2	18	20	40
	Porcentaje	100%	100%	100%	100%

Fuente: Paquete estadístico SPSS

Desde la tabla n° 31, se tiene que el 100% de los niveles de la variable Clima organizacional, se encuentra un 50% en el nivel Regular, y otro 50% en el nivel Adecuado, respecto del nivel Bajo de la dimensión Efectividad; de esta manera se ubica aquí a los trabajadores con un bajo nivel de efectividad en sus labores en la empresa. Del 100% de

los niveles de la variable Clima organizacional se ubica a un 22,2% en un nivel Regular, y a un 77,8% en un nivel Adecuado, respecto del nivel Regular de la dimensión Efectividad, teniendo en esta parte a los trabajadores con un buen nivel de efectividad dentro de su desempeño diario. Del mismo modo del 100% de los niveles de la variable Clima organizacional se ubica a un 100% en un nivel Adecuado, en relación al nivel Alto de la dimensión Efectividad, deduciendo en esta parte que los trabajadores tienen un alto nivel de efectividad en su desempeño dentro de la entidad.

H5: El clima organizacional está relacionado con la efectividad de los trabajadores de Villa Invest S.A.C., San Miguel, 2019.

Ho: El clima organizacional no está relacionado con la efectividad de los trabajadores de Villa Invest S.A.C., San Miguel, 2019.

Tabla n° 32: Prueba de chi-cuadrado entre clima organizacional (VI) y efectividad (D4V2)

	Valor	gl	Significación asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	6,984	2	0,030
Razón de verosimilitud	8,300	2	0,016
Asociación lineal por lineal	6,774	1	0,009
N° de casos válidos	40		

Fuente: Paquete estadístico SPSS

Existencia: El chi cuadrado calculado es $X^2_c = 6,984$ y el valor teórico es $X^2_t = 5,99$, con un nivel de confianza del 95%, y un grado de libertad igual a 3; entonces, se cumple la relación de orden $X^2_c > X^2_t$. Por lo que, en aplicación a los criterios de chi cuadrado, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha). Finalmente se concluye que existe una relación directa entre clima organizacional y la efectividad en el caso de los trabajadores de Villa Invest, San Miguel.

Significación: el criterio de tomar la decisión de P-valor, proporciona el valor de P-valor =0,030>0,005, con nivel de significación $\alpha = 0.05$, al que se le llama potencia de contraste, en mérito de lo cual se concluye que las variables clima organizacional y la dimensión efectividad, no son estadísticamente significativas.

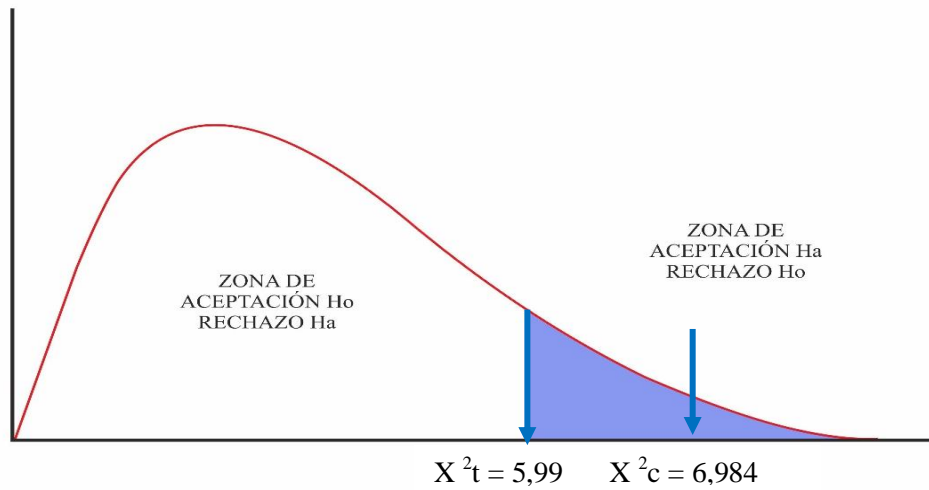


Figura N° 16: Chi cuadrado de hipótesis específica Clima organizacional y efectividad

IV. DISCUSION

Respecto de la hipótesis general planteada en la presente investigación que señala que el clima organizacional está relacionado con el desempeño laboral de los trabajadores de Villa Invest S.A.C., San Miguel, 2019; ésta se confirma en mérito al resultado de la distribución chi cuadrado calculado que fue de $X^2 c= 11,868$, y resultó mayor que el chi cuadrado tabular que fue de $X^2 t=3,84$; y que muestra además un nivel de significancia real menor que el nivel de significancia tabular ($p= ,001 < 0,05$); por lo que, se tiene que las dos variables son dependientes, además se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que afirma que el clima organizacional está relacionado con el desempeño laboral de los trabajadores de Villa Invest S.A.C., San Miguel. Tal hallazgo se ratifica con la tesis de Meza (2018), titulada Clima organizacional y desempeño laboral en empleados de la Universidad Linda Vista, Chiapas, 2016, aplicó el estadístico de Pearson teniendo con resultado $r=0.569$, y $p=0,000$, en la que concluye que efectivamente, existe relación entre clima organizacional y desempeño laboral, infiriendo que, a mejor clima organizacional, mejor será el desempeño laboral en ese centro de estudios.

Del mismo modo, Palacios (2018), en su investigación El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de los distritos de salud pública de la provincia de Manabí- Ecuador; aplicó el estadístico Rho de Spearman, obteniendo en su aplicación en la hipótesis general un coeficiente de correlación de $p=0,234$; por lo que concluye, que existe una correlación significativa entre clima organizacional y el desempeño laboral de dicho centro de labores.

Por su parte, de Colombia, Palomino y Peña (2016), en su tesis El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa Distribuidora y Papelería Venoplast Ltda., aplicó el coeficiente de correlación de Pearson confirmando el hallazgo en su investigación de que el clima organizacional tiene repercusión positiva sobre el desempeño laboral en dicha empresa.

Así también, Pastor (2018), en su investigación Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima, 2017, obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de $0,941$, y concluye que existe una relación directa entre clima organizacional y desempeño laboral de

los trabajadores administrativos de la empresa materia de investigación, con lo que confirma lo hallado en esta tesis.

De igual forma, Mayta (2018), en su tesis El clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de servicios generales del Instituto Cultural Peruano Norteamericano, 2015, obtuvo la distribución de chi cuadrado $X^2 c=12,871$, con un margen de error 1; esto es, menor o igual a $5\%=0,05$, y confirmó el hallazgo realizado, concluyendo que existe relación entre clima organizacional y desempeño laboral señaladas en su investigación.

De la misma manera, Caballero (2018), en su tesis titulada El clima organizacional y desempeño laboral en el área de recursos humanos del grupo Carolina, Pueblo Libre, 2017, obtuvo como coeficiente de correlación de Spearman 0,744, con una significancia de $0.000<0.001$; por lo que, ha concluido que existe una relación moderada entre clima organizacional y desempeño laboral, aceptándose con ello la hipótesis principal de su investigación.

Luego de revisar los antecedentes precitados, se observó que, en las seis tesis, se ha analizado la probable relación entre las variables clima organizacional y desempeño laboral; sin embargo, en ninguna de ellas se trató la relación entre clima organizacional y las dimensiones de desempeño laboral. Además, se encontró que las dimensiones de la variable desempeño laboral, en ningún caso coinciden con las de la presente investigación que son: rendimiento, eficiencia, eficacia y efectividad.; por lo que, no es posible hacer la discusión correspondiente, en relación a las hipótesis específicas.

V. CONCLUSIONES

1. Se determinó que existe una relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de Villa Invest S.A.C., San Miguel. De acuerdo con los resultados obtenidos se tiene que la distribución chi cuadrado calculado ($X^2_c=11,868$) es mayor que el chi cuadrado tabular ($X^2_t=3,84$), además ($p=0.000<0,005$). En consecuencia, corresponde rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis alterna (H_a). Finalmente se concluye que hay dependencia entre las dos variables y que existe una relación directa entre clima organizacional y desempeño laboral en el caso de los trabajadores de Villa Invest, San Miguel. En relación a la Significación, el criterio de tomar la decisión de P-valor, proporciona el valor de P-valor $=0,001<0,005$, con nivel de significación $\alpha = 0.05$, al que se le llama potencia de contraste, en mérito de lo cual se concluye que las variables de estudio son estadísticamente significativas.

2. Se estableció una relación directa entre el clima organizacional y el rendimiento de los trabajadores de Villa Invest S.A.C., San Miguel. Tal como se observa en la figura n° 13, la distribución de chi cuadrado calculado ($X^2_c=8,571$) es mayor al chi cuadrado tabular ($X^2_t=7,81$). En consecuencia corresponde rechazar la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a). Finalmente se concluye que existe una relación directa entre clima organizacional y el rendimiento en el caso de los trabajadores de Villa Invest, San Miguel. En relación a la Significación, el criterio de tomar la decisión de P-valor, proporciona el valor de P-valor $=0,036>0,005$, con nivel de significación $\alpha = 0.05$, al que se le llama potencia de contraste, en mérito de lo cual se concluye que la variable clima organizacional y la dimensión rendimiento, no son estadísticamente significativas

3. Se estableció que no existe relación entre el clima organizacional y la eficiencia de los trabajadores de Villa Invest S.A.C., San Miguel. En la figura n° 14, se aprecia que la distribución de chi cuadrado calculado ($X^2_c=1,187$) es menor al chi cuadrado tabular ($X^2_t=7,81$). En consecuencia, corresponde aceptar la hipótesis nula (H_0) y rechazar la hipótesis alterna (H_a). Finalmente se concluye que no existe una relación directa entre la variable clima organizacional y la dimensión eficiencia en el caso de los trabajadores de Villa Invest, San Miguel. En relación a la Significación, el criterio de tomar la decisión de

P-valor, proporciona el valor de P-valor =0,756>0,005, con nivel de significación $\alpha = 0.05$, al que se le llama potencia de contraste, en mérito de lo cual se concluye que la variable clima organizacional y la dimensión eficiencia, no son estadísticamente significativas

4. Se estableció que no existe relación entre el clima organizacional y la eficacia de los trabajadores de Villa Invest S.A.C., San Miguel. En la figura 15, se observa que la distribución de chi cuadrado calculado ($X^2c=2,082$) es menor al chi cuadrado tabular ($X^2t=5,99$). Pen consecuencia corresponde aceptar la hipótesis nula (H_0) y rechazar la hipótesis alterna (H_a). Finalmente se concluye que no existe una relación directa entre clima organizacional y la eficacia en el caso de los trabajadores de Villa Invest, San Miguel. En relación a la Significación, el criterio de tomar la decisión de P-valor, proporciona el valor de P-valor =0,353>0,005, con nivel de significación $\alpha = 0.05$, al que se le llama potencia de contraste, en mérito de lo cual se concluye que las variables clima organizacional y la dimensión eficacia, no son estadísticamente significativas.

5. Se estableció que existe relación entre el clima organizacional y la efectividad de los trabajadores de Villa Invest S.A.C., San Miguel. En la figura 16, se observa que la distribución de chi cuadrado calculado ($X^2c=6,984$) es mayor al chi cuadrado tabular ($X^2t=5,99$). En consecuencia, corresponde rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis alterna (H_a). Finalmente se concluye que existe una relación directa entre clima organizacional y la efectividad en el caso de los trabajadores de Villa Invest, San Miguel. En relación a la Significación, el criterio de tomar la decisión de P-valor, proporciona el valor de P-valor =0,030>0,005, con nivel de significación $\alpha = 0.05$, al que se le llama potencia de contraste, en mérito de lo cual se concluye que las variables clima organizacional y la dimensión efectividad, no son estadísticamente significativas.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda implementar directivas que ayuden a mejorar los mecanismos de control y supervisión del desarrollo de las funciones que realizan los trabajadores y además incrementar los espacios para su mejor desenvolvimiento con lo que se optimizarían los resultados alcanzados.
2. Se recomienda contar con el acompañamiento por parte de los jefes de área, como una norma a cumplirse de manera efectiva, de manera que se haga constante, para elevar el rendimiento de los trabajadores, sacando lo mejor de cada uno, de tal manera que se sientan mejor con los logros obtenidos.
3. Se recomienda mejorar las condiciones laborales, en cuanto los espacios físicos del establecimiento en la intención de mejorar la eficiencia demostrada por los trabajadores.
4. Se recomienda establecer mecanismos que permitan mejorar el involucramiento laboral obtenido, dándoles oportunidades de ser escuchadas sus propuestas y que a su vez puedan ser aplicadas en la medida que afecte positivamente la eficacia que evidentemente se ha logrado.
5. Se recomienda propiciar el espíritu de equipo y de complementariedad entre los grupos de trabajo, pensando en brindar lo mejor a quien continua en el siguiente paso del proceso hasta llegar al objetivo, a fin de estabilizar o mejorar la efectividad obtenida.

Referencias

- Aguirre, M & Martínez, L. (2012) *Clima organizacional*. (1ª edición). España: Académica Española.
- Andrews, A. (mayo, 2019). *Magazine: Activia training. The Benefits of Good Supervisory Skills*. Recuperado de: <https://www.activia.co.uk/management/supervisorskills/resources/the-benefits-of-good-supervisory-skills>
- Arias O., F. (2006). *El Proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica* 5ta. Edición 2006. Recuperado de: https://www.academia.edu/9103795/Fidias_G._Arias_El_Proyecto_de_Investigación_5ta._Edición
- Arranz, A. (27 de Agosto de 2017). Gestalt: Qué es, características, sus leyes y principales aplicaciones (Mensaje en un blog). Recuperado de: <https://blog.cognifit.com/es/gestalt/>
- Bohlander, Snell y Morris (2018) *Administrador de Recursos humanos*. 17edición. Recuperado de: https://www.academia.edu/33378179/ADMINISTRACION_DE_RECURSOS_HUMANOS
- Brunet, L. (1997) *El clima de trabajo en las organizaciones*. México. Trillas.
- Caballero, A.I. (2018). *El clima organizacional y desempeño laboral en el área de recursos humanos del Grupo Carolina, Pueblo Libre 2017*. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16166/Caballero_YAI.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castellano, J. (2012). *Diagnóstico del clima organizacional: Estudio de caso: Facultad de Ciencias Agrarias de la Universidad de Pamplona*. (1ª ed.). España: Académica Española.
- Chiavenato, I. (2011). *Gestión del Talento Humano* (5ª. ed.) México: México D.F.: McGraw Hill Interamericana.
- Chiavenato, I (2011); *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones*. Recuperado de: https://www.academia.edu/29724210/Chiavenato_Administracion_de_Recursos_Humanos_subrayado
- Craig, W. (20 de julio de 2017) Motivating employees should be one of the main priorities of a leader's top priorities. Forbes, párrafos primero y décimoquinto. Recuperado de: <https://www.forbes.com/sites/williamcarig/2017/06/20/motivatingemployees-should-be-one-of-a-leaders-top-priorities/#7e5cc7191d7d>

- Edel, R., García, A. y Casiano, R. (2007). *Clima y compromiso organizacional*. Recuperado: <http://eumed.net/libros/2007c/>
- Ferrer, J. (2010). *Conceptos básicos de Metodología de la investigación: Operacionalización de variables*. Recuperado de: http://metodologia02.blogspot.com/p/operacionalizacion-de-variable_03.html
- Fuentes, K. J. (2018). *Compromiso organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local 01 – San Juan de Miraflores, 2018*. (Tesis Maestría). Universidad César Vallejo. Lima, Perú.
- Gaspar G. (2011) *Manual de Recursos Humanos* (1ªEd). España: Universitat Oberta de Catalunya.
- Gonzales, L. (enero-diciembre 2007). Humanismo y Gestión humana: Una perspectiva de interpretación para el trabajo social aplicado al campo laboral. *Revista Eleuthera* (Vol. 1). Recuperado de: [vip.ucaldas.edu.co > eleuthera > downloads > Revista1_4](http://vip.ucaldas.edu.co/eleuthera/downloads/Revista1_4)
- Griffin, R. and Moorhead, G. (2010). *organizational behavior*. México: Cengage Learning.
- Heathfield, S. (26 de julio de 2019). What Does Employee Involvement Actually Look Like? The balance careers. Recuperado de: <https://www.thebalancecareers.com/employee-involvement-1918100>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2016). *Metodología de la Investigación*. Recuperado de : <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wpcontent/uploads/2017/08/metodología-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Imotions (2019) *Qualitative vs Quantitative Research – What Is What?* *Imotions*. Recuperado de: <https://imotions.com/blog/qualitative-vs-quantitative-research/>
- International Network For Natural Sciences (2016, párr. 5-7) *Types of scientific research*. *International Network For Natural Sciences*. Recuperado de: <https://innspub.net/types-of-scientific-research/>
- Isea, J. (2013). *Programa de Capacitación para optimizar el Desempeño Laboral: Propuesta formativa para el desarrollo del Talento Humano en las Organizaciones*. (1ªEd). México: Editorial Académica Española.
- Janzer, C. (19 de Agosto de 2019) *How to improve restaurant efficiency*. Lightspeed. Recuperado de: <https://www.lightspeedhq.com/blog/restaurant-efficiency/>

- Kerlinger, F. y Lee, H. (2002). Investigación del comportamiento: Métodos de investigación en Ciencias Sociales. Recuperado de: <https://psicologiaexperimental.files.wordpress.com/2009/03/guía-de-variable-pdf>
- Leonard, K. (06 de Marzo de 2019). Importance of employee performance in business organizations. Chron, párrafo tercero. Recuperado de: <https://smallbusiness.chron/importance-employee-performance-business-organizations-1967.html>
- Lifepersona.com (2017) The 15 Types of Scientific Research and their Characteristics. *Lifepersona.com*. Recuperado de: <https://www.lifepersona.com/the-15-types-of-scientific-research-and-their-characteristics>
- Martin, J. (13 de julio de 2017). ¿Conoces la teoría X y teoría Y? (Mensaje en un blog). Recuperado de: <https://www.cerem.pe/blog/conoces-la-teoria-x-y-teoria-y>
- Martinez, M. (13 de Mayo de 2013). La teoría de Herzberg.(Mensaje en un blog). Recuperado de: <https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/05/15/la-teoria-de-herzberg/>
- Martis, L. (2019). This Is The Key To Finding Fulfillment In Your Career – Monster. Monster staff, 2019, párrafo 13. Recuperado de: <https://www.monster.com/career-advice/article/find-fulfillment-in-your-career-simon-sinek-interview-0916>
- Mayta, J.L. (2018). El clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de servicios generales del Instituto Cultural Peruano Norteamericano, 2015. Recuperada de: <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1944/TM%20ADAd%203669%20M1%20-%20Mayta%20Francia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Meyer, J. P. & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1, 6189. Recuperada de: [http://dx.doi.org/10.1016/1053-4822\(91\)90011-Z](http://dx.doi.org/10.1016/1053-4822(91)90011-Z)
- Meza, E. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral en empleados de la Universidad Linda Vista, en Chiapas, 2016, México. (Tesis de Maestría). Recuperada de; <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/901/Tesis%20Eloina%20Meza%20Cruz.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Padrón, G., J. (2006). Web personal. *Bases del concepto de "Investigación aplicada"* Recuperado de: <http://padron.entretemas.com.ve/InvAplicada/index.htm>

- Palacios, D. L. (2018). *Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de los Distritos de salud pública de la provincia de Manabí-Ecuador*. Recuperado de: https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v10i1.1196
- Palma, S. (2004). *Escala Clima laboral CL-SPC*.
Recuperado de: https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1o_Edici%C3%B3n
- Palomino, M. J. y Peña, R. G. (2016). El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la Empresa Distribuidora y Papelería Venoplast Ltda. Recuperada de: <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/3991/1/CLIMA%20ORGANIZACIONAL%20MIRYAM%20PALOMINO%20Y%20RAFAEL%20PE%C3%91A.pdf>
- Pastor, A.P. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos*, Lima 2017. Recuperada de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018_PastorGuill%C3%A9n.pdf
- Pavía, I. (2012). *Comunicación en las relaciones profesionales*. (1ª ed.). España: IC Editorial
- Pérez A., R. (2012). *Metodología de la investigación. La investigación como responsabilidad profesional. T7A Operacionalización de variables*. Recuperado de: <http://metinvc.blogspot.com/2012/02/t6a-variables-recurso-analitico.html>
- Pernía, K. & Carrera, M. (2014). *Correlación entre las competencias y el desempeño laboral: Observarás como se vinculan las competencias y el desempeño laboral, utilizando la técnica del AC sociopsicodramático*. (1º Ed). México: EAE.
- RPP Noticias (Julio del 2011). *Historia del pollo a la brasa*. Recuperado de <https://rpp.pe/actualidad/historia-del-pollo-a-la-brasa-noticia-385542>
- Raja, S. y Chockalingam, M. (March, 2019) *Influence of the organizational climate on the performance of employees in the manufacturing industry*. ResearchGate, p. 148
Recuperado de: <file:///C:/Users/Familia/Downloads/19-spjmr-708.f.pdf>
- Sacred Heart University Library (2019) *Organizing Academic Research Papers: Types of Research Designs*. *Sacred Heart University Library*. Recuperado de: <https://library.sacredheart.edu/c.php?g=29803&p=185902>
- Scribbr (01 de mayo de 2019) *Correlational research*. *Scribbr*. Recuperado de: <https://www.scribbr.com/methodology/correlational-research/>

- Study.com (2018) What is a Correlational Study? - Definition & Examples. *Study.com*. Recuperado de: <https://study.com/academy/lesson/what-is-a-correlational-studydefinition-examples.html>
- Take care of employees to improve company performance.(09 de julio de 2019). CoWork Recuperado de: <https://cowork.io/blog/trends/take-care-of-employees>
- Taylor, C. (9 de mayo de 2019). What Is a Population in Statistics? *ThoughtCo*. Recuperado de: <https://www.thoughtco.com/what-is-a-population-in-statistics-3126308>
- University of Phoenix (2018) Quantitative Non-Experimental. University of Phoenix. Recuperado de: <https://research.phoenix.edu/content/research-methodologygroup/quantitative-non-experimental>
- Uzcátegui, J. (2011). Recursos humanos. Gestión del talento humano. (2° Ed). México: Editorial McGraw-Hill
- Yousaf, M. (2018). Research Design – Types of Research Design. Scholarship Fellow. Recuperado de: <https://scholarshipfellow.com/research-design-types-research-design/>
- Zambas, J. (5 de febrero de 2019). The Importance of Effective Communication in the Workplace. CareerAddict. Recuperado de: <https://www.careeraddict.com/the-importance-of-effective-communication-in-the-workplace>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de Villa Invest S.A.C., San Miguel, 2019.							
Autor: Vizcarra Portales, Julio Juan Alberto							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1: Clima organizacional				
¿Cómo se relacionan el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de Villa Invest S.A.C., San Miguel, 2019?	Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de Villa Invest S.A.C., San Miguel, 2019.	El clima organizacional está relacionado con el desempeño laboral de los trabajadores de Villa Invest S.A.C., San Miguel, 2019.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Realización personal	Mejora personal Mejora profesional	1, 2,3,4,5,6, 7,8,9,10	Nominal, Likert	Inadecuado
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Involucramiento laboral	Compromiso con la organización	11,12,13,14,15,16	Ninguno o Nunca=1	
				Identificación con la organización	17,18,19,20	Poco=2	
1.¿Cómo se relacionan el clima organizacional y el rendimiento de los trabajadores de Villa Invest S.A.C., San Miguel, 2019?	1. Establecer el nivel de relación entre el clima organizacional y el rendimiento de los trabajadores de Villa Invest S.A.C., San Miguel, 2019.	1. El clima organizacional está relacionado con el rendimiento de los trabajadores de Villa Invest S.A.C., San Miguel, 2019.	Supervisión	Apoyo para las tareas	21,22,23,24,25,26	Regular o Algo=3	Adecuado
				Funcionamiento	27,28,29,30	Mucho=4	
2.¿Cómo se relaciona el clima organizacional con la eficiencia de los trabajadores de Villa Invest S.A.C., San Miguel, 2019?	2. Determinar el nivel de relación entre el clima organizacional y la eficiencia de los de los trabajadores de Villa Invest S.A.C., San Miguel, 2019.	2. El clima organizacional está relacionado con la eficiencia de los trabajadores de Villa Invest S.A.C., San Miguel, 2019.	Comunicación	Fluidez en la comunicación	31,32,33,34,35	Todo o Siempre=5	Muy adecuado
				Claridad en la comunicación	36,37,38,39,40		
3.¿Cómo se relacionan el clima organizacional y la eficacia de los trabajadores de Villa Invest S.A.C., San Miguel, 2019?	3.Establecer el nivel de relación entre el clima organizacional y la eficacia de los de los trabajadores de Villa Invest S.A.C., San Miguel, 2019?	3. El clima organizacional está relacionado con la eficacia de los trabajadores de Villa Invest S.A.C., San Miguel, 2019.	Condiciones laborales	Elementos materiales	41,42,43,44,45,46		
				Elementos Psicológicos	47,48		
				Elementos económicos	49,50		
4.¿Cómo se relacionan el clima organizacional y la efectividad de los trabajadores de Villa Invest S.A.C., San Miguel, 2019?	4.Establecer el nivel de relación entre el clima organizacional y la efectividad de los de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Callao, año	4.El clima organizacional está relacionado con la efectividad de los trabajadores de Villa Invest S.A.C., San Miguel, 2019.	Variable 2: Desempeño laboral				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Rendimiento	Medición de los resultados Evaluación de los objetivos	1, 2,3 4,5,	Nunca = 1 Casi nunca=2	Bajo Regular
Eficiencia	Costos	6,7					

	2019.			Beneficios	8,9,10	A veces=3	Alto
			Eficacia	Bienes y servicios	11,12,13,14,15	Casi siempre=4	Muy alto
			Efectividad	Logro de resultados	16,17,18,19,20	Siempre=5	

Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadístico utilizado
<p>Tipo de investigación: Aplicada Nivel: Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental, relacional, transversal</p> <p>Método: Método hipotético deductivo para la prueba de las hipótesis</p>	<p>Población: 44 trabajadores</p> <p>Tamaño de muestra: 40 trabajadores administrativos</p>	<p>Variable 1: Clima organizacional Técnicas: Encuesta, para recoger los datos aplicando un cuestionario por única vez. Análisis estadístico, utilizando el estadígrafo Chi cuadrado de Pearson Instrumentos: 1 cuestionario con escala Likert Autor: Sonia Palma Carrillo (adaptado) Año: 2004 Monitoreo: Aplicado por única vez Ámbito de Aplicación: Villa Invest S.A.C., San Miguel Forma de Administración: mediante encuesta directa presencial.</p>	<p>Se utilizó el estadígrafo Chi cuadrado de Pearson Mediante las frecuencias porcentuales se describió el contexto de los hechos en que se relacionan las dos variables: Clima organizacional y desempeño Laboral.</p> <p>INFERENCIAL: Con el valor del Chi cuadrado de Pearson se determinó el grado de correlación entre las dos variables, obteniéndose $X^2_c = 11,868$ y un $X^2_t = 3,84$; por lo que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. Y mediante el valor obtenido de p valor, esto es $0,001 < 0,05$ con nivel de significación $\alpha = 0,05$ se determinó que las variables de estudio son estadísticamente significativas.</p>
		<p>Variable 2: Desempeño laboral Técnicas: Encuesta, para recoger los datos aplicando un cuestionario por única vez. Análisis estadístico, utilizando el estadígrafo Chi cuadrado Instrumentos: 1 cuestionario con escala Likert Autor: Elaborado por Br. Katherine Fuentes (Adaptado) Año: 2017 Monitoreo: Aplicado por única vez Ámbito de Aplicación: Villa Invest S.A.C., San Miguel Forma de Administración: mediante encuesta de manera presencial.</p>	

Anexo 2. Matriz de Operacionalización de la variable Clima organizacional

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Valores	Nivel y Rango		
Palma (2004) la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea. (p. 2).	El clima organizacional implica percibir la realización personal, profesional, el involucramiento laboral, demostrando el compromiso organizacional, en la supervisión el cumplimiento de sus funciones, apoyo a las tareas, en la comunicación mostrar fluidez y claridad, en las condiciones laborales ambiente laboral, equipamiento, en el aspecto psicológico su motivación, satisfacción con el trabajo y la política laboral.	Realización Personal	Mejora personal	1, 2,3,4,5,6,	Nominal, Likert	Inadecuado		
		Involucramiento Laboral	Mejora profesional	7,8,9,10				
		Supervisión	Compromiso con la organización	11,12,13,14,15,16	Ninguno o Nunca=1			
			Identificación con la organización	17,18,19,20				
		Comunicación	Apoyo para las tareas Funcionamiento	21,22,23,24,25,26 27,28,29,30	Poco=2		Regular o Algo=3	Adecuado
			Fluidez en la comunicación					
		Condiciones Laborales	Claridad en la comunicación	31,32,33,34,35	Mucho=4		Muy adecuado	
			Elementos materiales	36,37,38,39,40				
			Elementos Psicológicos	41,42,43,44,45,46	Todo o Siempre=5			
			Elementos económicos	47,48 49,50				

Fuente. Palma Carrillo, Sonia. (Adaptado).

Matriz de operacionalización de la variable Desempeño laboral

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y Medición	Nivel y Rango
Chiavenato (2011, p. 59), la estimación del desempeño, es un sistema de apreciación del desenvolvimiento del trabajador en el cargo y a la vez del potencial de desarrollo que tiene. Estudia desde la perspectiva de la evaluación del desempeño como una técnica de dirección para valorar a sus trabajadores. Señala además que deben considerarse las dimensiones rendimiento, eficiencia, eficacia y efectividad.(p. 22)	Enfoque el desempeño laboral desde la evaluación, a través de tres dimensiones: las funciones, el comportamiento, y el rendimiento que manifiesta el colaborador en su centro de labor.	Rendimiento	Medición de los resultados	1, 2,3	Nominal, Likert Ninguno o Nunca = 1	Bajo
			Evaluación de los objetivos	4,5,6,7	Casi nunca=2	Regular
		Eficiencia	Beneficios	8,9,10	A veces=3	Alto
		Eficacia	Bienes y servicios	11,12,13,14,15	Casi siempre=4	Muy alto
		Efectividad	Logro de resultados	16,17,18,19,20	Siempre=5	

Fuente. Elaborado por Br. Katherine Fuentes (Adaptado)

Anexo 3.- Instrumentos de medición

CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Estimado (a) trabajador (a):

La presente encuesta tiene la finalidad de obtener información acerca de cómo percibes el clima organizacional en la sucursal Villa Invest San Miguel donde trabaja, con el objetivo de realizar una investigación de carácter académico. La encuesta es anónima. Es muy importante que todas las preguntas planteadas sean respondidas, agradeceré lo haga de la manera más sincera posible.

Marque con aspa lo que usted crea conveniente, teniendo en cuenta la valoración siguiente:

Ninguno o Nunca = 1

Poco = 2

Regular o Algo = 3

Mucho = 4

Todo o Siempre= 5

	Ítems	1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Realización personal					
1	Cada trabajador asegura su nivel de logro personal en Villa Invest San Miguel					
2	Los objetivos de la entidad son retos					
3	Cumplir con las tareas diarias en Villa Invest San Miguel permite el desarrollo del personal.					
4	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
5	La administración promueve el desarrollo del personal					
6	Villa Invest San Miguel es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
7	Existen oportunidades de progresar en Villa Invest San Miguel					
8	La actividad en la que laboro me permite aprender y desarrollarme como persona.					
9	Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente.					
10	Se reconocen los logros en la labor del trabajador.					
	Dimensión 2: Involucramiento laboral					
11	Se siente comprometido con el éxito de Villa Invest San Miguel.					
12	Participa en definir los objetivos y las acciones para lograr el éxito de Villa Invest San Miguel					
13	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de responsabilidad					
14	El personal está comprometido con Villa Invest San Miguel					
15	El grupo con el que trabaja, funciona como un equipo bien integrado.					
16	En Villa Invest San Miguel se hacen mejor las cosas cada día.					
17	Los trabajadores cooperan entre sí en Villa Invest San Miguel					
18	Cada trabajador se considera factor clave para el éxito de Villa Invest San Miguel					
19	Los servicios de Villa Invest San Miguel son motivo de orgullo del personal.					
20	Existe colaboración entre el personal de las diversas áreas					
	Dimensión 3: Supervisión					
21	El jefe de área brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan					
22	El jefe de área se interesa por el éxito de su personal.					
23	En Villa Invest San Miguel se afronta y superan los obstáculos.					
24	La administración de la entidad promueve la capacitación que se necesita					
25	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo					
26	Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras					
27	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea					
28	Se valoran los altos niveles de desempeño.					

29	Villa Invest San Miguel expresa reconocimiento por los logros obtenidos.					
30	Se dispone de un sistema para el aseguramiento y control de las actividades.					
	Dimensión 4: Comunicación					
31	En su trabajo la información fluye adecuadamente.					
32	En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa.					
33	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
34	La administración fomenta y promueve la comunicación interna.					
35	Se comunican los avances de otras áreas de la entidad.					
36	Cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo					
37	Existen suficientes canales de información					
38	Conoce la definición de visión, misión y valores de Villa Invest San Miguel					
39	Los objetivos del trabajo se informan oportunamente al personal.					
40	Se toma en cuenta la opinión de los trabajadores en la entidad.					
	Dimensión 5: Condiciones laborales					
41	En la entidad se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
42	Existe un adecuado entorno físico de su área de trabajo					
43	La administración provee de recursos logísticos para el trabajo a realizar					
44	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
45	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
46	Se dispone de recursos tecnológicos que facilitan el trabajo.					
47	Se recibe la motivación necesaria para realizar su trabajo.					
48	Es motivado para participar en actividades programadas					
49	La remuneración es considerada atractiva en esta institución.					
50	La remuneración económica es muy baja en relación a la labor que realizo.					

Fuente. Elaborado por Sonia Palma Carrillo (Adaptado).

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Estimado (a) trabajador (a):

La presente encuesta tiene la finalidad de obtener información acerca de cómo percibes el desempeño laboral en la sucursal Villa Invest San Miguel donde trabaja, con el objetivo de realizar una investigación de carácter académico. La encuesta es anónima. Es muy importante que todas las preguntas planteadas sean respondidas, agradeceré lo haga de la manera más sincera posible.

Marque con aspa lo que usted crea conveniente, teniendo en cuenta la valoración siguiente:

Nunca = 1

Casi nunca = 2

A veces = 3

Casi siempre = 4

Siempre= 5

Dimensiones/ítems		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: Rendimiento						
1	Realizo mi trabajo de acuerdo a las funciones del cargo asignado.					
2	La división de las áreas de trabajo es adecuada para mejorar mi rendimiento laboral.					
3	La tecnología ayuda a mejorar mi rendimiento laboral.					
4	La administración solicita ideas para mejorar mi trabajo.					
5	Me identifico con la misión de mi organización.					
DIMENSIÓN 2: Eficiencia						
6	Trabajo en equipo para lograr los objetivos organizacionales.					
7	Muestro capacidad de gestión.					
8	Valoro mi labor desempeñada en la entidad.					
9	En Villa Invest San Miguel la comunicación es horizontal.					
10	En Villa Invest San Miguel se practica una comunicación asertiva.					
DIMENSIÓN 3: Eficacia						
11	En Villa Invest San Miguel cumplo con las funciones otorgadas de acuerdo al cargo que desempeño.					
12	Cumplo el horario señalado por el Reglamento de Villa Invest San Miguel.					
13	Logro las metas propuestas por mi área.					
14	Cumplo eficazmente con los objetivos de Villa Invest San Miguel.					
15	Villa Invest San Miguel premia el cumplimiento de los objetivos.					
DIMENSIÓN 4: Efectividad						
16	Los colaboradores están realmente comprometidos con el éxito de la sucursal Villa Invest San Miguel.					
17	Los conflictos entre áreas son bastante frecuentes.					
18	Tomo en cuenta la opinión de mis compañeros cuando se debe tomar una decisión.					
19	Los objetivos de algunos miembros del área en Villa Invest San Miguel entran en conflicto con los otros.					
20	Los resultados del trabajo de mi grupo dependen del esfuerzo conjunto de todos mis compañeros.					

Fuente. Elaborado por Br. Katherine Fuentes (Adaptado)

Anexo 4.- Autorización de la empresa

Callao, 29 de Agosto de 2019.

Señores

Villa Invest S.A.C.

Prolongación Av. La Mar N° 2251, Urb. Pando 6ª Etapa

San Miguel

Presente.-

De mi especial consideración:

Julio Juan Alberto Vizcarra Portales, con DNI 25448623, estudiante del X Ciclo de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, sede Callao, me dirijo a ustedes para saludarlos cordialmente y al mismo tiempo para manifestarles que con motivo de tener que realizar la investigación correspondiente, a fin de obtener mi título de Licenciado en Administración, es que les solicito tengan a bien otorgarme la respectiva autorización para realizar las acciones que me permitan obtener la información necesaria para argumentar mi tesis denominada "CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE VILLA INVEST S.A.C., SAN MIGUEL 2019".

En tal sentido, agradeceré a ustedes, otorgarme el permiso para realizar la investigación correspondiente, comprometiéndome a no tomar en cuenta la información que consideren de confidencialidad de la empresa; así como, a poner a vuestra disposición los resultados obtenidos esperando les sea de mucha ayuda

Confiado en contar con vuestra aprobación, hago propicia la ocasión para expresarles los sentimientos de mi especial consideración, por lo que quedo de ustedes.

Atentamente,



JULIO JUAN ALBERTO VIZCARRA PORTALES

D.N.I. 25448623

Celular 943649813

VILLA INVEST SAC

RUC: 20536676865

29 AGO 2019

LA RECEPCIÓN DE ESTE DOCUMENTO
NO SIGNIFICA ACEPTACIÓN DE SU CONTENIDO
Av. José La Mar 2251
San Miguel - Lima



EL QUE SUSCRIBE, ADMINISTRADOR DE LA SUCURSAL DE VILLA INVEST S.A.C., SUCURSAL SAN MIGUEL, EXPIDE LA PRESENTE:

CONSTANCIA

Que, el señor Julio Juan Alberto Vizcarra Portales, con DNI 25448623, ha desarrollado el trabajo de investigación titulado CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE VILLA INVEST SAC, SAN MIGUEL 2019. Dicho trabajo se ha realizado con todo el personal de esta sucursal ubicada en Prolongación Av. La Mar N° 2251, San Miguel, durante los meses de Agosto, Setiembre y Octubre del presente año.

Se expide la presente a solicitud del interesado para los fines que estime convenientes.

San Miguel, 20 de Noviembre de 2019.

MILDER SUAREZ BECERRA
ADMINISTRADOR

Celular 955966922

Anexo 5.- Validación de cuestionarios por juicio de expertos

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO DE OBTENCION DE DATOS								
Titulo de investigación		Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de Villa Invest S.A.C., San Miguel, 2019.						
Apellidos y nombres del autor		Vizcarra Portales, Julio Juan Alberto						
Apellidos y nombre del experto		Mg. Dios Zárate Luis Enrique						
Aspectos por evaluar	Variables	Dimensiones	Indicadores	Item	Escala	Opinión del experto		
						Si cumple	No cumple	Observaciones
Clima organizacional	Realización personal	Mejora personal		Cada trabajador asegura su nivel de logro personal en Villa Invest San Miguel	1. Ninguno o nunca. 2. Poco 3. Regular o algo 4. Mucho 5. Todo o siempre	<input checked="" type="checkbox"/>		
				Los objetivos de la entidad son retadores		<input checked="" type="checkbox"/>		
				Cumplir con las tareas diarias en Villa Invest San Miguel permite el desarrollo del personal.		<input checked="" type="checkbox"/>		
				Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.		<input checked="" type="checkbox"/>		
				La administración promueve el desarrollo del personal		<input checked="" type="checkbox"/>		
				Villa Invest San Miguel es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Compromiso con la organización		Existen oportunidades de progresar en Villa Invest San Miguel		<input checked="" type="checkbox"/>		
				La actividad en la que laboro me permite aprender y desarrollarme como persona.		<input checked="" type="checkbox"/>		
				Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente.		<input checked="" type="checkbox"/>		
				Se reconocen los logros en la labor del trabajador.		<input checked="" type="checkbox"/>		
				Se siente comprometido con el éxito de Villa Invest San Miguel.		<input checked="" type="checkbox"/>		
				Participa en definir los objetivos y las acciones para lograr el éxito de Villa Invest San Miguel		<input checked="" type="checkbox"/>		
				Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de responsabilidad		<input checked="" type="checkbox"/>		
				El personal está comprometido con Villa Invest San Miguel		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Involucramiento laboral	Identificación con la organización		El grupo con el que trabaja, funciona como un equipo bien integrado.	<input checked="" type="checkbox"/>			
				En Villa Invest San Miguel se hacen mejor las cosas cada día.	<input checked="" type="checkbox"/>			
				Los trabajadores cooperan entre sí en Villa Invest San Miguel	<input checked="" type="checkbox"/>			
				Cada trabajador se considera factor clave para el éxito de Villa Invest San Miguel	<input checked="" type="checkbox"/>			
				Los servicios de Villa Invest San Miguel son motivo de orgullo del personal.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Administración estratégica			Existe colaboración entre el personal de las diversas áreas	<input checked="" type="checkbox"/>		
					El jefe de área brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan	<input checked="" type="checkbox"/>		
					El jefe de área se interesa por el éxito de su personal.	<input checked="" type="checkbox"/>		
					En Villa Invest San Miguel se afronta y superan los obstáculos.	<input checked="" type="checkbox"/>		
					La administración de la entidad promueve la capacitación que se necesita	<input checked="" type="checkbox"/>		
	Supervisión	Apoyo a las tareas		Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>			
				Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras	<input checked="" type="checkbox"/>			
				La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea	<input checked="" type="checkbox"/>			
				Se valoran los altos niveles de desempeño.	<input checked="" type="checkbox"/>			
Funcionamiento				Se valoran los altos niveles de desempeño.	<input checked="" type="checkbox"/>			

	Comunicación	Fluidez en la comunicación	Villa Invest San Miguel expresa reconocimiento por los logros obtenidos.		✓	
			Se dispone de un sistema para el aseguramiento y control de las actividades.		✓	
			En su trabajo la información fluye adecuadamente.		✓	
			En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa.		✓	
			Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.		✓	
		La administración fomenta y promueve la comunicación interna.		✓		
		Se comunican los avances de otras áreas de la entidad.		✓		
		Claridad en la comunicación	Cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo		✓	
			Existen suficientes canales de información		✓	
			Conoce la definición de visión, misión y valores de Villa Invest San Miguel		✓	
	Los objetivos del trabajo se informan oportunamente al personal.			✓		
	Se toma en cuenta la opinión de los trabajadores en la entidad.			✓		
	Condiciones laborales	Elementos materiales	En la entidad se mejoran continuamente los métodos de trabajo.		✓	
			Existe un adecuado entorno físico de su área de trabajo		✓	
			La administración provee de recursos logísticos para el trabajo a realizar		✓	
			Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.		✓	
			El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.		✓	
		Elementos psicológicos	Se dispone de recursos tecnológicos que facilitan el trabajo.		✓	
			Se recibe la motivación necesaria para realizar su trabajo.		✓	
			Es motivado para participar en actividades programadas		✓	
Elementos económicos		La remuneración es considerada atractiva en esta institución.		✓		
		La remuneración económica es muy baja en relación a la labor que realizo.		✓		
Desempeño laboral	Rendimiento	Medición de resultados	Realizo mi trabajo de acuerdo a las funciones del cargo asignado.		✓	
			La división de las áreas de trabajo es adecuada para mejorar mi rendimiento laboral.		✓	
			La tecnología ayuda a mejorar mi rendimiento laboral.		✓	
	Eficiencia	Evaluación de objetivos	La administración solicita ideas para mejorar mi trabajo.		✓	
			Me identifico con la misión de mi organización.	1. Nunca	✓	
	Eficacia	Costos	Trabajo en equipo para lograr los objetivos organizacionales.		✓	
			Muestro capacidad de gestión.	2. Casi nunca	✓	
		Beneficios	Valoro mi labor desempeñada en la entidad.		✓	
			En Villa Invest San Miguel la comunicación es horizontal.		✓	
			En Villa Invest San Miguel se practica una comunicación asertiva.	3. A veces	✓	
		Servicios	En Villa Invest San Miguel cumplo con las funciones otorgadas de acuerdo al cargo que desempeño.		✓	
			Cumplo el horario señalado por el Reglamento de Villa Invest San Miguel.		✓	
			Logro las metas propuestas por mi área.	4. Casi siempre	✓	
			Cumplo eficazmente con los objetivos de Villa Invest San Miguel.	5. Siempre	✓	

Efectividad	Logro de resultados	Villa Invest San Miguel premia el cumplimiento de los objetivos.	✓	
		Los colaboradores están realmente comprometidos con el éxito de la sucursal Villa Invest San Miguel.	✓	
		Los conflictos entre áreas son bastante frecuentes.	✓	
		Tomo en cuenta la opinión de mis compañeros cuando se debe tomar una decisión.	✓	
		Los objetivos de algunos miembros del área de Villa Invest San Miguel entran en conflicto con los otros.	✓	
		Los resultados del trabajo de mi grupo dependen del esfuerzo conjunto de todos mis compañeros.	✓	



Mg. Dios Zárate Luis Enrique

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO DE OBTENCION DE DATOS

Título de investigación	Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de Villa Invest S.A.C., San Miguel, 2019.
Apellidos y nombres del autor	Vizcarra Portales, Julio Juan Alberto
Apellidos y nombre del experto	Mg. Castillo Canales Braulio Antonio

Aspectos por evaluar	Variables	Dimensiones	Indicadores	Item	Escala	Opinión del experto			
						Si cumple	No cumple	Observaciones	
Clima organizacional	Realización personal	Mejora personal		Cada trabajador asegura su nivel de logro personal en Villa Invest San Miguel	1. Ninguno o nunca.	/			
				Los objetivos de la entidad son retadores		/			
				Cumplir con las tareas diarias en Villa Invest San Miguel permite el desarrollo del personal.		/			
				Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.		/			
				La administración promueve el desarrollo del personal		/			
		Compromiso con la organización		Villa Invest San Miguel es una buena opción para alcanzar entidad de vida laboral.		2. Poco	/		
				Existen oportunidades de progresar en Villa Invest San Miguel		3. Regular o algo	/		
				La actividad en la que laboro me permite aprender y desarrollarme como persona.			/		
				Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente.			/		
				Se reconocen los logros en la labor del trabajador.			/		
	Se siente comprometido con el éxito de Villa Invest San Miguel.	/							
	Involucramiento laboral	Identificación con la organización		Participa en definir los objetivos y las acciones para lograr el éxito de Villa Invest San Miguel	4. Mucho	/			
				Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de responsabilidad	5. Todo o siempre	/			
				El personal está comprometido con Villa Invest San Miguel		/			
				El grupo con el que trabaja, funciona como un equipo bien integrado.		/			
				En Villa Invest San Miguel se hacen mejor las cosas cada día.		/			
		Administración estratégica		Los trabajadores cooperan entre si en Villa Invest San Miguel		5. Todo o siempre	/		
				Cada trabajador se considera factor clave para el éxito de Villa Invest San Miguel	/				
				Los servicios de Villa Invest San Miguel son motivo de orgullo del personal.	/				
				Existe colaboración entre el personal de las diversas áreas	/				
Apoyo a las tareas					El jefe de área brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan		5. Todo o siempre	/	
	El jefe de área se interesa por el éxito de su personal.	/							
	En Villa Invest San Miguel se alienta y superan los obstáculos.	/							
	La administración de la entidad promueve la capacitación que se necesita	/							
	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo	/							
Funcionamiento		Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras	5. Todo o siempre	/					
		La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea		/					
		Se valoran los altos niveles de desempeño.		/					
				/					
				/					

	Comunicación	Fluidez en la comunicación	Villa Invest San Miguel expresa reconocimiento por los logros obtenidos.		
			Se dispone de un sistema para el aseguramiento y control de las actividades.		
			En su trabajo la información fluye adecuadamente.		
			En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa.		
			Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.		
			La administración fomenta y promueve la comunicación interna.		
		Se comunican los avances de otras áreas de la entidad.			
		Claridad en la comunicación	Cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo		
			Existen suficientes canales de información		
			Conoce la definición de visión, misión y valores de Villa Invest San Miguel		
			Los objetivos del trabajo se informan oportunamente al personal.		
			Se toma en cuenta la opinión de los trabajadores en la entidad.		
	Condiciones laborales	Elementos materiales	En la entidad se mejoran continuamente los métodos de trabajo.		
			Existe un adecuado entorno físico de su área de trabajo		
			La administración provee de recursos logísticos para el trabajo a realizar		
			Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.		
			El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.		
Se dispone de recursos tecnológicos que facilitan el trabajo.					
Elementos psicológicos		Se recibe la motivación necesaria para realizar su trabajo.			
		Es motivado para participar en actividades programadas			
Elementos económicos		La remuneración es considerada atractiva en esta institución.			
	La remuneración económica es muy baja en relación a la labor que realizo.				
Desempeño laboral	Rendimiento	Medición de resultados	Realizo mi trabajo de acuerdo a las funciones del cargo asignado.		
			La división de las áreas de trabajo es adecuada para mejorar mi rendimiento laboral.		
			La tecnología ayuda a mejorar mi rendimiento laboral.		
	Eficiencia	Evaluación de objetivos	La administración solicita ideas para mejorar mi trabajo.		
			Me identifico con la misión de mi organización.	1. Nunca	
		Costos	Trabajo en equipo para lograr los objetivos orgnizacionales.		
	Muestro capacidad de gestión.		2. Casi nunca		
	Eficacia	Beneficios	Valoro mi labor desempeñada en la entidad.		
			En Villa Invest San Miguel la comunicación es horizontal.		
			En Villa Invest San Miguel se practica una comunicación asertiva.	3. A veces	
Servicios		En Villa Invest San Miguel cumplo con las funciones otorgadas de acuerdo al cargo que desempeño.			
		Cumplo el horario señalado por el Reglamento de Villa Invest San Miguel.	4. Casi siempre		
	Logro las metas propuestas por mi área.				
	Cumplo eficazmente con los objetivos de Villa Invest San Miguel.	5. Siempre			

Efectividad	Logro de resultados	Villa Invest San Miguel premia el cumplimiento de los objetivos.	/	/	/
		Los colaboradores están realmente comprometidos con el éxito de la sucursal Villa Invest San Miguel.			
		Los conflictos entre áreas son bastante frecuentes.			
		Tomo en cuenta la opinión de mis compañeros cuando se debe tomar una decisión.			
		Los objetivos de algunos miembros del área en Villa Invest San Miguel entran en conflicto con los otros.			
Los resultados del trabajo de mi grupo dependen del esfuerzo conjunto de todos mis compañeros.					



Mg. Castillo Canales Braulio Antonio

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO DE OBTENCION DE DATOS

Título de investigación	Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de Villa Invest S.A.C., San Miguel, 2019.
Apellidos y nombres del autor	Vizcarra Portales, Julio Juan Alberto
Apellidos y nombre del experto	Mg. Mejía Guerrero Hans

Aspectos por evaluar	Variables	Dimensiones	Indicadores	Item	Escala	Opinión del experto			
						Si cumple	No cumple	Observaciones	
Clima organizacional	Realización personal	Mejora personal		Cada trabajador asegura su nivel de logro personal en Villa Invest San Miguel	1. Ninguno o nunca. 2. Poco 3. Regular o algo 4. Mucho 5. Todo o siempre	✓			
				Los objetivos de la entidad son retadores		✓			
				Cumplir con las tareas diarias en Villa Invest San Miguel permite el desarrollo del personal.		✓			
				Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.		✓			
				La administración promueve el desarrollo del personal		✓			
				Villa Invest San Miguel es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.		✓			
		Compromiso con la organización		Existen oportunidades de progresar en Villa Invest San Miguel		✓			
				La netividad en la que laboro me permite aprender y desarrollarme como persona.		✓			
				Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente.		✓			
				Se reconocen los logros en la labor del trabajador		✓			
				Se siente comprometido con el éxito de Villa Invest San Miguel.		✓			
				Participa en definir los objetivos y las acciones para lograr el éxito de Villa Invest San Miguel		✓			
	Involucramiento laboral	Identificación con la organización		Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de responsabilidad	✓				
				El personal está comprometido con Villa Invest San Miguel	✓				
				El grupo con el que trabaja, funciona como un equipo bien integrado.	✓				
				En Villa Invest San Miguel se hacen mejor las cosas cada día.	✓				
				Administración estratégica		Los trabajadores cooperan entre si en Villa Invest San Miguel	✓		
						Cada trabajador se considera factor clave para el éxito de Villa Invest San Miguel	✓		
		Los servicios de Villa Invest San Miguel son motivo de orgullo del personal.	✓						
		Existe colaboración entre el personal de las diversas áreas	✓						
		Apoyo a las tareas				El jefe de área brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan	✓		
						El jefe de área se interesa por el éxito de su personal.	✓		
				En Villa Invest San Miguel se afronta y superan los obstáculos.	✓				
				La administración de la entidad promueven la capacitación que se necesita	✓				
Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo	✓								
Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras	✓								
Funcionamiento		La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea	✓						
		Se valoran los altos niveles de desempeño.	✓						

	Comunicación	Fluidez en la comunicación	Villa Invest San Miguel expresa reconocimiento por los logros obtenidos.		✓			
			Se dispone de un sistema para el aseguramiento y control de las actividades.		✓			
			En su trabajo la información fluye adecuadamente.		✓			
			En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa.		✓			
			Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.		✓			
			La administración fomenta y promueve la comunicación interna.		✓			
			Se comunican los avances de otras áreas de la entidad.		✓			
		Claridad en la comunicación	Cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo		✓			
			Existen suficientes canales de información		✓			
			Conoce la definición de visión, misión y valores de Villa Invest San Miguel		✓			
			Los objetivos del trabajo se informan oportunamente al personal.		✓			
			Se toma en cuenta la opinión de los trabajadores en la entidad.		✓			
		Condiciones laborales	Elementos materiales	En la entidad se mejoran continuamente los métodos de trabajo.		✓		
				Existe un adecuado entorno físico de su área de trabajo		✓		
	La administración provee de recursos logísticos para el trabajo a realizar				✓			
	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.				✓			
	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.				✓			
	Elementos psicológicos		Se dispone de recursos tecnológicos que facilitan el trabajo.		✓			
			Se recibe la motivación necesaria para realizar su trabajo.		✓			
			Es motivado para participar en actividades programadas		✓			
Elementos económicos			La remuneración es considerada atractiva en esta institución.		✓			
			La remuneración económica es muy baja en relación a la labor que realiza.		✓			
Desempeño laboral	Rendimiento	Medición de resultados	Realizo mi trabajo de acuerdo a las funciones del cargo asignado.		✓			
			La división de las áreas de trabajo es adecuada para mejorar mi rendimiento laboral.		✓			
			La tecnología ayuda a mejorar mi rendimiento laboral.		✓			
	Eficiencia	Evaluación de objetivos	La administración solicita ideas para mejorar mi trabajo.		✓			
			Me identifico con la misión de mi organización.	1. Nunca	✓			
		Costos	Trabajo en equipo para lograr los objetivos organizacionales.	2. Casi nunca	✓			
	Eficacia	Beneficios	Muestro capacidad de gestión.		✓			
			Valoro mi labor desempeñada en la entidad.		✓			
			En Villa Invest San Miguel la comunicación es horizontal.	3. A veces	✓			
		Servicios	En Villa Invest San Miguel se practica una comunicación asertiva		✓			
			En Villa Invest San Miguel cumplo con las funciones otorgadas de acuerdo al cargo que desempeño.	4. Casi siempre	✓			
			Cumplo el horario señalado por el Reglamento de Villa Invest San Miguel.		✓			
	Logro las metas propuestas por mi área.	5. Siempre	✓					
	Cumplo eficazmente con los objetivos de Villa Invest San Miguel.		✓					

Efectividad	Logro de resultados	Villa Invest San Miguel premia el cumplimiento de los objetivos.	✓		
		Los colaboradores están realmente comprometidos con el éxito de la sucursal Villa Invest San Miguel.	✓		
		Los conflictos entre áreas son bastante frecuentes.	✓		
		Tomo en cuenta la opinión de mis compañeros cuando se debe tomar una decisión.	✓		
		Los objetivos de algunos miembros del área en Villa Invest San Miguel entran en conflicto con los otros.	✓		
		Los resultados del trabajo de mi grupo dependen del esfuerzo conjunto de todos mis compañeros.	✓		



Mg. Mejía Cuerrero Hans