



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral en
una empresa Distribuidora de Gas. Lima, 2019**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración**

AUTORA:

Ramírez Atoche, Yolanda Jakeline (ORCID: 0000-0002-8990-6532)

ASESOR:

Mgr. Fernández Bedoya, Víctor Hugo (ORCID: 0000-0002-2464-6477)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria

Dedico esta investigación, en primer lugar, a Dios y a mis niñitos de chacón por darme la fuerza para seguir por este camino, también dedico infinitamente a mis hermanos por el apoyo que en todo momento me han brindado y en especial a mi madre que es mi inspiración, mi guía, mi fortaleza para seguir con su buen ejemplo.

Agradecimiento

En primer lugar, quiero agradecer a mi familia que siempre estuvieron conmigo en el transcurso de mi vida profesional. Agradecer a mi asesor el Mgtr. Víctor Hugo Fernández Bedoya, por haberme guiado, apoyado con sus sugerencias y sus acertadas recomendaciones. Además, de un enorme agradecimiento a la universidad que fue parte de este proyecto, a la escuela de administración y a los profesores por brindarnos su apoyo para la validación del cuestionario. Finalmente, agradecer infinitamente a todas las personas que estuvieron involucradas en este proyecto, haciendo que todo se pudiera lograr.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido.....	iv
Índice de tablas.....	vi
Índice de gráficos y figuras.....	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	17
3.1 Tipo y diseño de investigación	17
3.2 Variables, Operacionalización	18
3.3 Población, muestra y muestreo.....	18
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.5 Procedimientos	22
3.6 Método de análisis de datos	22
3.7 Aspectos éticos.....	23
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	34
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES.....	39
REFERENCIAS.....	40
Anexos	

Anexo 1 Matriz de Operacionalización de variables

Anexo 2 Instrumento de recolección de datos (cuestionario)

Anexo 3 Matriz de Consistencia

Anexo 4 Detalle de la empresa anonimizada

Anexo 5 Declaratoria de consentimiento

Anexo 6 Ficha de validación de expertos

Anexo 7 Resultados de validez

Anexo 8 Resultados de validez: Cálculo del V. de Aiken

Anexo 9 Resultados del Coeficiente del V. de Aiken

Anexo 10: Resultados de fiabilidad: Coeficiente Alfa de Cronbach General, dimensión e indicador

Anexo 11 Resultados de fiabilidad: Coeficiente de Dos mitades de Guttman

Anexo 12 Resultados de fiabilidad: Coeficiente de alfa de Cronbach general si se elimina algún elemento

Anexo 13 Cálculo de la muestra

Anexo 14 Base de datos

Anexo 15 Resultados descriptivos por ítems

Anexo 16 Resultado de Turnitin

Anexos 17 Diapositivas de defensa de tesis

Índice de tabla

Tabla 1 Valoración de la fiabilidad de los ítems alfa de Cronbach y 2 mitades de Guttman.....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 2 Prueba de Normalidad	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 3 Descriptivos Generales	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 4 Resultados descriptivos por ítems.....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 5 Prueba de Hipótesis general: “Clima organizacional incide significativamente el desempeño laboral en una empresa distribuidora de gas., Lima 2019”.	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 6 Hipótesis Especifica 1: Clima organizacional incide significativamente la calidad de servicio en una empresa distribuidora de gas, Lima 2019.	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 7 Hipótesis Especifica 2: Clima organizacional incide significativamente la responsabilidad en una empresa distribuidora de gas, Lima 2019.	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 8 Hipótesis Especifica 3: clima organizacional incide significativamente el compromiso a la institución en una empresa distribuidora de gas, Lima 2019.	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 9 Hipótesis Especifica 4: clima organizacional incide significativamente el trabajo en equipo en una empresa distribuidora de gas, Lima 2019.....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 10 Matriz de operacionalización de variables .	
Tabla 11 Matriz de Consistencia	
Tabla 12 Resultados de validez de Expertos.....	

Índice de gráficos y figuras

Figura 1:Detalle gráfico de la problemática, objetivos e hipótesis formuladas	3
Figura 2: Teoría del Clima Organizacional de Likert Organizacional de Likert	9
Figura 3: Teoría de Litwin y Stringer.....	10
Figura 4:Teoría X" y "Teoría Y"	11
Figura 5: Las necesidades Abraham Maslow	11
Figura 6:Teoría de los dos factores	12
Figura 7. La teoría de McClelland	12
Figura 8:La teoría de Kurt Lewin	13

Resumen

Esta investigación realizada tuvo como objetivo determinar la relación del clima organizacional (y sus dimensiones comunicación, Relaciones Interpersonales, Motivación, Liderazgo) en el desempeño laboral de una empresa distribuidora de gas Lima 2019. Estudio de enfoque cuantitativo, tipo aplicado, nivel explicativo y descriptivo, diseño no experimental con corte transversal. Población de 45 trabajadores de dicha empresa, muestra de 90 (muestreo probabilístico). La técnica empleada fue la encuesta en modalidad virtual. El instrumento constó de 24 ítems en total, validado cualitativamente y cuantitativamente, con el aval de 7 jueces expertos y el coeficiente V. Aiken de 0,99; los resultados de confiabilidad arrojaron valores de 0,996 de alfa de Cronbach general y 0,995 y 0,996 de dos mitades de Guttman. Se calcularon resultados de normalidad, estadísticos descriptivos generales e individuales, además de inferenciales. Se concluyó que el clima organizacional incide positiva y moderadamente en el desempeño laboral en una empresa distribuidora de gas, Lima 2019. ($p. < 0,05$; $r = 0,996$) al igual que sus dimensiones ($p. < 0,05$; $r = 0,992$; $0,995$; $0,988$; $0,992$).

Palabras clave: Clima organizacional, Desempeño laboral, Gestión de Organizaciones.

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between the organizational climate (and its communication, interpersonal relations, motivation, and leadership dimensions) in the work performance of a gas distribution company Lima 2019. Study of quantitative approach, applied type, explanatory and descriptive level, non-experimental design with cross section. Population of 45 workers from this company, sample of 90 (probability sample). The technique used was the virtual survey. The instrument consisted of 24 items in total, validated qualitatively and quantitatively, with the endorsement of 7 expert judges and the V. Aiken coefficient of 0.99; the reliability results showed values of 0.996 of general Cronbach's alpha and 0.995 and 0.996 of two Guttman halves. Normality, general and individual descriptive statistics, and inferential results were calculated. It was concluded that the organizational climate has a positive and moderate impact on the work performance in a gas distribution company, Lima 2019. ($p < 0.05$; $r = 0.996$) as well as its dimensions ($p < 0.05$; $r = 0.992$; 0.995 ; 0.988 ; 0.992).

Keywords: Organizational climate, Work performance, Organizational management.

I. INTRODUCCIÓN

En cuanto a la **realidad problemática** de la investigación, es conveniente indicar que el clima organizacional son agrupaciones de sensaciones, que inciden en los puntos internos y externos de los colaboradores de la empresa en cómo y cuándo se desenvuelven en una organización. Mencionando el aspecto laboral que puede convertirse en uniones interpersonales, originando condiciones y circunstancias de las empresas (Segredo 2013).

Tomando referencia lo mencionado anteriormente, se resalta el triunfo de estas percepciones y esto se logrará si cada integrante se relaciona en las empresas, pueden establecer su compromiso, permitiendo así desarrollándose de manera de acuerdo con la cultura organizacional de la empresa indica su influencia a diario como la comunicación, liderazgo, motivación y relaciones interpersonales.

Molina (2013), describe que “El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los empleados de una empresa distribuidora de gas.

Así mismo la influencia de las variables, permite calcular el 12.98%, generado resultados que nos permiten correlacionar dichas variables.

En cuanto a la empresa distribuidora de gas, se está trabajando de una manera para que los colaboradores se desempeñen en el trabajo que realizan día a día, como la interacción entre el líder y el personal de una empresa, generado una serie de organizaciones, compromisos, desarrollo de habilidades entre los trabajadores, motivación y liderazgo, logrando un mejor óptimo de productividad dentro de dicha empresa.

En cuanto a la **formulación del problema**, como señala Ackoff (2005), un problema correctamente planteado está parcialmente resuelto, a mayor exactitud corresponden más posibilidades de obtener una solución satisfactoria.

En ese sentido, **el problema general** fue: ¿Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral en una empresa distribuidora de gas?, Lima 2019?

En cuanto a los **problemas específicos**, fueron los siguientes: ¿En qué medida clima organizacional incide en la comunicación en una empresa distribuidora de gas., Lima 2019?; ¿En qué medida clima organizacional incide en las relaciones interpersonales en una empresa distribuidora de gas, Lima 2019? ; ¿En qué medida clima organizacional incide la motivación en una empresa distribuidora de gas, Lima 2019?; y ¿En qué medida clima organizacional incide el liderazgo en una empresa distribuidora de gas., Lima 2019?

De acuerdo con Bernal (2010) y Fernández-Bedoya (2020) **la justificación** se refiere a las razones del porqué y el para qué de la investigación que se va a realizar, por lo cual es importante llevar a cabo el respectivo estudio que existen entre los tres tipos de justificaciones: teórica, metodológica y práctica.

En cuanto a la **justificación teórica**, este proyecta con la finalidad de lograr un propósito del estudio generando así conocimientos mostrando así soluciones internas que se da, mediante las ventas, rotación del personal y del entorno en una empresa distribuidora de gas, Lima 2019.

En cuanto a la **justificación metodológica**, se realiza con un nuevo método de una nueva estrategia para seguir generando conocimientos válidos y confiables.

En cuanto a la **justificación práctica**, se desarrolla ayudando a resolver los objetivos que permite encontrar soluciones de la empresa identificando sus ventas, motivación del personal y la toma de decisiones que define, clima organizacional y el desempeño laboral dentro de la empresa.

De acuerdo Lanuez Bayolo, Y Fernández Rivero, (1997). **Los objetivos** constituyen los fines que se persiguen con la investigación, que deben estar relacionados directamente con el tipo de problema, sea descriptivo o explicativo y con la estrategia general de la investigación.

En ese sentido, el **objetivo general** fue: Identificar en qué medida clima organizacional incide en el desempeño laboral en una empresa distribuidora de gas., Lima 2019.

En cuanto a los **objetivos específicos**, se formularon las siguientes; Identificar en qué medida el clima organizacional incide la responsabilidad laboral de en una empresa distribuidora de gas, Lima 2019; Identificar en qué medida clima organizacional incide el compromiso a la institución en una empresa distribuidora de gas, Lima 2019; Identificar en qué medida clima organizacional incide el trabajo en equipo en una empresa distribuidora de gas, Lima 2019.

De acuerdo con Bernal (2013), **las hipótesis** son una herramienta fundamental del pensamiento científico y filosófico, que sirve de base para los modelos y proposiciones teóricas, y que funciona como piedra angular para la búsqueda y construcción de respuestas en la generación de conocimiento.

En ese sentido, la **hipótesis general** fue: Clima organizacional incide significativamente el desempeño laboral en una empresa distribuidora de gas., Lima 2019.

En cuanto a las **hipótesis específicas**, se formularon: Clima organizacional incide significativamente la calidad de servicio en una empresa distribuidora de gas., Lima 2019;

Clima organizacional incide significativamente la responsabilidad en una empresa distribuidora de gas, Lima 2019; clima organizacional incide significativamente el compromiso a la institución en una empresa distribuidora de gas., Lima 2019; y clima organizacional incide significativamente el trabajo en equipo en una empresa distribuidora de gas, Lima 2019.

Figura 1:Detalle gráfico de la problemática, objetivos e hipótesis formuladas



Fuente: autor

Por último, se desarrolló una matriz de consistencia, la cual se encuentra en el Anexo 5.

II. MARCO TEÓRICO

En cuanto a **los antecedentes** de la investigación es pertinente mencionar los siguientes:

En Ecuador, se realizó una tesis para obtener el título de magister en Administración y Dirección de Empresas, por Quiñónez (2013), quien planteo como objeto principal de estudio determinar la incidencia del clima organizacional sobre el desempeño laboral de los colaboradores de la PUCP de Ecuador – Sede (Pucese). La metodología que empleo fue exploratorio y descriptiva, además considero como muestra a 179 trabajadores de la universidad antes mencionada. Dentro de sus hallazgos Quiñones (2013) encontró que el 47% de los encuestados percibe que existe un buen nivel de comunicación, por otro lado 24.7% se siente indiferente respecto al nivel de satisfacción y un 28.2% lo considera una evidente falta de comunicación para que se transmita información en las diversas áreas de la institución. El autor concluye que los planes de capacitación, los reconocimientos, el trabajo en equipo, el liderazgo, la imagen institucional, entre otros más factores pertenecientes al clima organizacional que afectan al desempeño laboral.

De acuerdo con la investigación realizada en Guatemala por Marroquín y Pérez (2011) para obtener el título de Licenciada en Psicología. El objetivo principal de su estudio se centró en describir como el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los empleados de Burger King. Para su estudio, considero a 125 empleados de dicha empresa, además empleo el método cuantitativo y para la recolección de datos empleo un cuestionario. Los autores determinan que los colaboradores tienen una percepción de desarrollo humano, beneficios por su desempeño lo cual les genera una satisfacción en el desempeño laboral y esto en suma genera ventajas competitivas para una organización y al personal a la vez.

Rojas. (2014) realizó una investigación titulada: “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en las Instituciones de Educación Básica de la Parroquia Pueblo Nuevo, Municipio Baralt, Estado Zulia (Venezuela)”; cuyo objetivo fue analizar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en las instituciones de Educación Básica de la parroquia Pueblo Nuevo, municipio Baralt, estado Zulia. La fundamentación teórica consideró los aportes de autores como Chiavenato (2008), Davis y Newstrom (2006), Robbins y De Cenzo (2008), así como a la satisfacción laboral sustentados por Gordon (2007), Goleman (2006), entre otros. La metodología para utilizar fue descriptiva, analítica, correlacionar, de campo, no experimental, transaccional.

La población estuvo conformada por 16 directivos y 213 docentes de las escuelas antes mencionadas, ameritando la extracción de muestra para la población docente obteniéndose 103 unidades. La técnica que se utilizó fue la encuesta mediante dos instrumentos tipo cuestionario estructurados según la escala de Likert modificada, contruidos con cinco alternativas de respuesta y 15 ítems cada uno. La validez se obtuvo a través del juicio de expertos. La confiabilidad se calculó por intermedio del Coeficiente Alfa de Cronbach obteniéndose 0,9112 para el primero y 0.9816 para el segundo. Los resultados obtenidos permitieron concluir que existe una correlación de 0.89, indicando una relación alta, entre las variables.

Por otro lado; Reyes (2013). en su investigación de tipo descriptivo correlacional, con diseño no experimental- transversal, titulada “satisfacción laboral y clima organizacional en los Institutos Universitarios de Tecnología Públicos” cuyo propósito se enmarco en relacionar las variables satisfacción laboral y clima organizacional en los institutos universitarios presento como objetivo principal la satisfacción laboral y el clima organizacional en los institutos universitarios llegó a la conclusión que existe una correlación positiva moderada de 0,4892 a través del coeficiente de correlación de Spearman. Además, para lograr estos resultados se trabajó con una muestra de 22 empleados del departamento de Recursos Humanos y se aplicó una encuesta la cual se diseñó a través de un cuestionario un estructurado con una confiabilidad de 0.9969 0.9883 a través del Alfa de Cronbach

Para Prado (2015) en su tesis para obtener el grado de magister en Ingeniería Industrial en la Universidad Nacional de Trujillo, planteo como objetivo general de estudio determinar la relación entre el clima laboral y las competencias del desempeño laboral en la Universidad Cesar Vallejo – sede Trujillo, dentro de su metodología implemento un diseño correlacional de tipo descriptiva, además se empleó un enfoque cuantitativo, para la recolección de datos utilizo el cuestionario, el cual fue ejecutado a los 60 empleados administrativos. Dentro de sus resultados determino que los elementos que conforman el clima laboral que más se relacionan con el desempeño laboral son el involucramiento laboral, la supervisión y comunicación; los mismo que mediante la prueba de R Pearson se encontró un coeficiente de 0.681; 0.651; y 0.671, los cuales fueron significativos al 0.000. El autor concluye que existe una correlación moderada fuerte entre el clima laboral y el desempeño laboral dentro de la casa de estudios antes mencionada.

En la tesis de Huamani (2015) que busco el grado de licenciado en administración en la universidad nacional tecnológica de lima sur, planteo como objetivo general medir la influencia del clima organización en el desempeño laboral de los trabajadores del transporte del metro de lima 1. La metodología que empleo dentro de su estudio fue de tipo aplicada, además a un nivel de correlacional explicativa, para la medición de las variables utilizo un cuestionario el cual sirvió como medio de recolección de información y se les ejecuto a los 60 empleados de dicha línea transporte. El autor concluye que existe una influencia moderada y positiva entre las dimensiones del clima organización sobre el desempeño laboral de los empleados.

Quispe (2015) en su investigación para obtener el grado de licenciado en administración de empresas en la Universidad Nacional José María Arguedas, planteo como objetivo general identificar el grado de asociación entre el clima organización y el desempeño laboral dentro de la municipal de Pacucha, del departamento de Andahuaylas. Dentro de su marco metodológico, empleo un enfoque cuantitativo, con un tipo de estudio correlacional y un diseño no experimental – transeccional, la población se conformó por 64 empleados de dicha entidad pública, a quienes se les llego encuestar mediante el instrumento del

cuestionario. El autor llega a concluir que existe una correlación positiva fuerte entre ambas variables de estudio, mediante el estadístico de Rho de Spearman, con un coeficiente de 0.743 y la cual fue significativa al 0.000.

Mayurí (2008) para obtener el título de doctor en educación en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, establecido en su tesis como objetivo general determinar la relación entre la capacitación empresarial y desempeño laboral en el Banco de la Nación. La metodología fue de tipo aplicada, con un diseño de estudio experimental de corte transversal, su población se conformó por 80 empleados de dicha entidad financiera, a quienes se le aplicó el instrumento del cuestionario para recolectar la información. La investigadora determina que existe una correlación entre ambas variables de estudio mediante el estadístico de medición de alfa de Cronbach el cual fue significativo al 0.000.

De acuerdo Oscco, H. Andahuaylas, Apurímac (2014), en su investigación de tipo aplicada, nivel correlacional, diseño no experimental, con un enfoque cuantitativo presentó como objetivo principal la relación existente entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal en la Municipalidad Distrital de Pacucha, en el cual llegó a la conclusión que existe una relación de forma positiva débil en el desempeño del personal de dicha municipalidad distrital de Pacucha de acuerdo al coeficiente de correlación de Spearman (0,552), mientras que para la planificación del talento humano con el desempeño laboral del personal de la Municipalidad Distrital de Pacucha obtuvo un resultado de significación positiva de (0,475).

Así mismo, Medina (2012) realizó una investigación titulada "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los concesionarios de camiones del municipio de San Francisco", dicha investigación tuvo como propósito determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. La población conformada por 23 sujetos a la gerencia y 145 empleados de los concesionarios de Camiones Maracaibo, C.A, IVECO y Mack Zulia. Para la recolección de información se aplicó un cuestionario de 33 ítems correspondientes al clima organizacional y 21 ítems para la satisfacción laboral, el mismo fue estructurado bajo la modalidad tipo

Likert con 5 alternativas de respuesta, fue validado por 5 expertos y determinada la confiabilidad a través de la fórmula alfa de Cronbach arrojando un 0,85 para clima organizacional y un 0,91 para la satisfacción laboral siendo confiable para su aplicación. La correlación se calculó por medio de la prueba de Pearson dando como resultado 0,857. Como conclusión a esta investigación se concluye que existe una asociación 20 de influencia positiva, que a medida que se tenga un adecuado clima organizacional mejor va a ser la satisfacción la laboral de los trabajadores.

Según Ferrer (2017) en su tesis En la investigación titulada: “Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016” en la universidad Cesar Vallejo, Perú da a conocer el objetivo general de la investigación que fue Determinar la relación que existe entre la Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016. El tipo de investigación es básica, el nivel de investigación es descriptivo y el diseño de la investigación es descriptivo correlacional y el enfoque es cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 121 trabajadores de Municipalidad de Cajamarca. se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad de cada instrumento se utilizó el alfa de Cronbach que salió muy alta en ambas variables: 0,935 para la variable gestión administrativo y 0,926 para la variable desempeño laboral. Con referencia al objetivo general: Determinar la relación que existe entre la Gestión administrativa y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Cajamarca, 2016, se concluye que existe relación directa y significativa entre el Proceso administrativo y desempeño laboral. Lo que se demuestra con el estadístico de Spearman (sig. bilateral = .000 < 0.05; Rho =0,776).

En cuanto a las **teorías relacionadas al tema**, los autores concuerdan los siguientes estudios.

Para Chiavenato, (2004) clima organizacional establece un ámbito íntimo, en el cual se trabaja de una manera favorable. Asimismo, Chiang, Salazar, Huerta y Nuñez (2008), nos dice clima organizacional que se relaciona distintas circunstancias de una situación, que se construyen por medio de la organización,

con el objetivo de brindar diferentes expectativas como, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos que se da en una empresa.

Según Souza (2000), Sotelo y Figueroa (2017), clima organizacional inciden en la vida de los ayudantes, referenciando la responsabilidad social de las empresas, involucrándose así con la atención de las necesidades y las aspiraciones en la calidad de servicio de las organizaciones.

Al respecto, Segredo (2013), Torres y Zegarra (2015), Silva, E., y Silva. G, (2018). señala clima organizacional es una base fundamental para las instituciones, por consiguiente, facilita la medición de la situación de cada trabajador siendo esencial para el desempeño de sus dimensiones como: la comunicación, relaciones interpersonales, motivación y liderazgo.

De acuerdo con Chiavenato (2002), Chiang y Martin (2015), expone que el desempeño laboral es la manera más eficaz del personal, por lo que evidenciamos cada uno de sus capacidades y habilidades que le permiten realizar sus actividades de manera eficiente, contribuyendo con el cumplimiento de cada uno de objetivos planteados, nos refleja cada recurso eficiente que se da mediante las necesidades del desempeño en una organización.

La **teoría** del Clima Organizacional de Likert (1968) establece que los comportamientos asumidos por los subordinados dependen directamente del comportamiento y sus variables causales, variables intermedias y variables finales.

Figura 2: Teoría del Clima Organizacional de Likert Organizacional de Likert



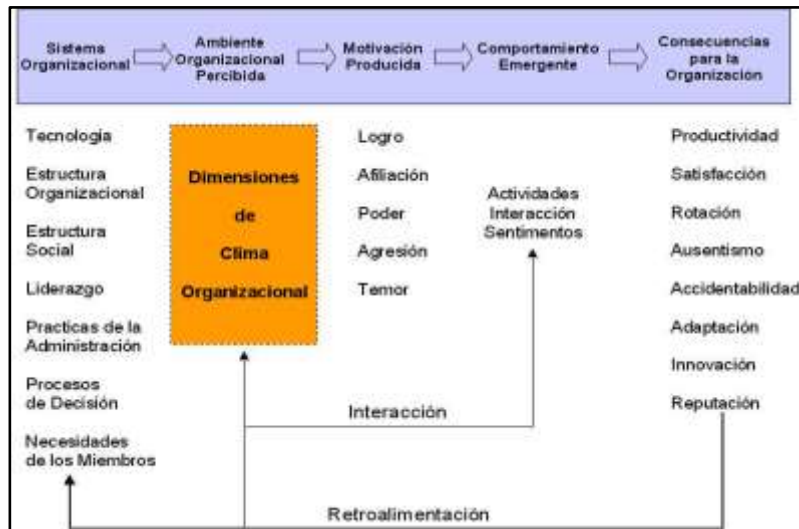
Fuente: Rensis Likert (1968)



Fuente: Rensis Likert (1968)

La teoría de Litwin y Stringer (1968) explica los importantes aspectos de la conducta de los individuos que trabajan en una organización utilizando los conceptos como motivación y clima.

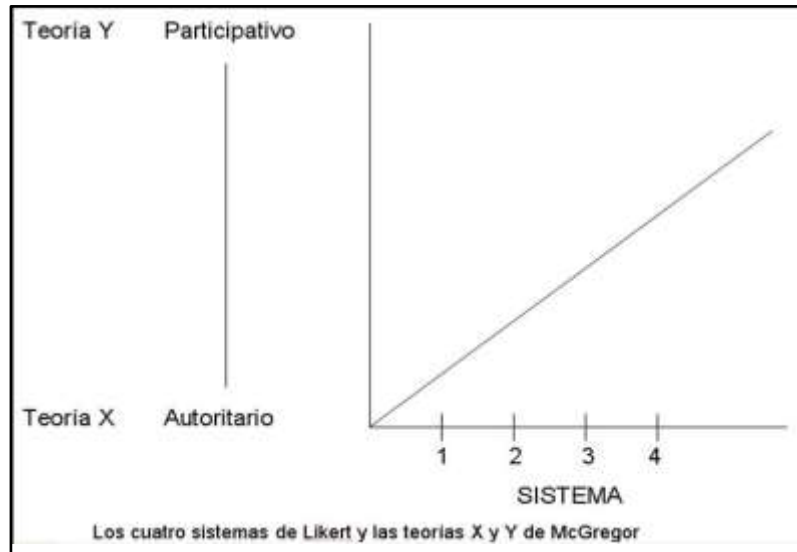
Figura 3: Teoría de Litwin y Stringer



Fuente: tomada de Goncalves, A. (2000)

En cuanto a Douglas McGregor (1960), el creador de las teorías "Teoría X" y "Teoría Y". son las principales necesidades de ellas en lo que respecta con el sistema participativo y autoritario.

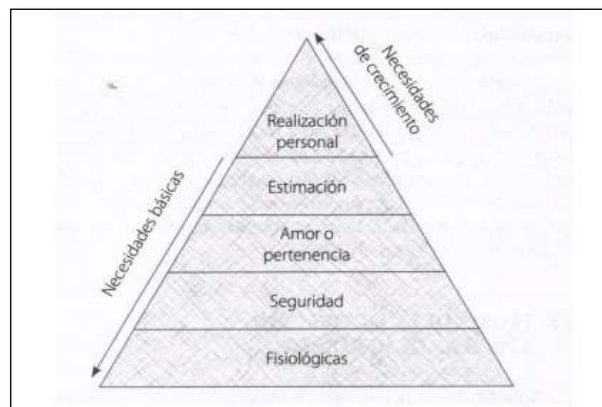
Figura 4: Teoría X" y "Teoría Y"



Fuente: Douglas McGregor (1960)

A principios de la década de 1940, Abraham Maslow creó su teoría de las necesidades. En lo cual ellas llevan a las necesidades que puedan cumplir mediante su pirámide.

Figura 5: Las necesidades Abraham Maslow



Fuente: Tomado de Münch (2011)

Frederick Irving Herzberg (1968) propuso la «Teoría de los dos factores». Según esta teoría, las personas están influenciadas por dos factores: la satisfacción y la insatisfacción, que se trabaja dentro de cada empresa con reconocimientos de labores bien realizadas como también oportunidades para poder interactuar entre los compañeros de trabajo.

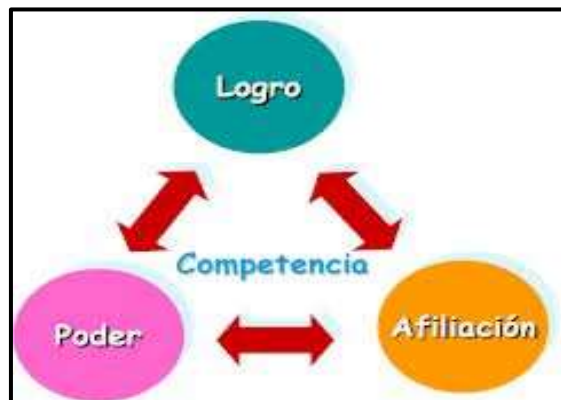
Figura 6: Teoría de los dos factores



Fuente: Frederick Irving Herzberg (1968)

La teoría de McClelland estableció en (1961) sus necesidades dominantes: el logro, poder y de afiliación.

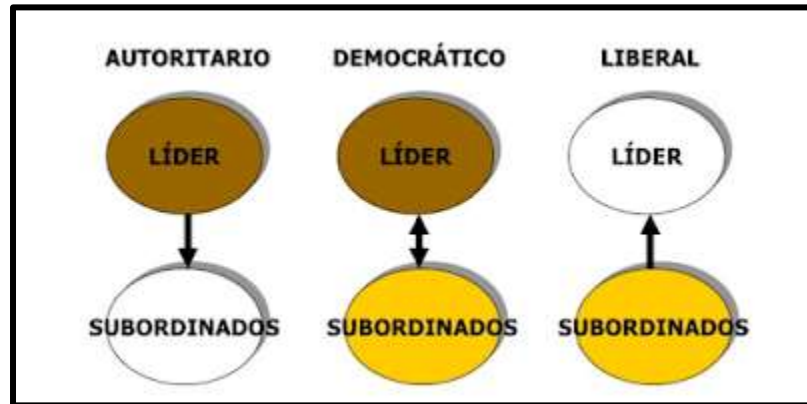
Figura 7. La teoría de McClelland



Fuente: McClelland (1961)

Para la teoría de Kurt Lewin (cit. Sánchez & Barranza, 2015, p. 164), define liderazgo como autoritario, democrático, liberal en lo cual dentro de ellas estos subordinados en cada uno de ellos.

Figura 8:La teoría de Kurt Lewin



Fuente: Según Kurt Lewin (2015)

Los principales **conceptos teóricos**, los cuales están representados por las variables, dimensiones e indicadores del estudio.

Así mismo, Fernando González (2010) y Charry Condor, H. (2018) “**la comunicación** es una pieza fundamental para una organización ya que juega un rol importante en cumplir y expresar sus necesidades, aspiraciones, criterios y emociones”.

Según describe Chiavenato (1968), indica que las **relaciones interpersonales**, son las interacciones recíprocas que se dan entre los trabajadores de la empresa. Por ejemplo, dentro de los entornos de la empresa se pueden encontrar esta satisfacción entre los colaboradores, de una manera recíproca dentro de ellas, Yáñez Gallardo, R. Arenas Carmona y Ripoll Novales. (2010).

Robbins, (2004) explica que **la motivación** como un método que se da a través de la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo de cada persona por conseguir su logro. Mediante sus factores de higiene, los trabajadores deben mantenerse motivados en cada rubro que realicen dentro de las empresas.

Por otro lado, Martin y Placencia (2017). la motivación es muy importante ya que nos permite alcanzar y tener claro nuestros objetivos, con la finalidad de mantener motivados al personal optando comportamientos positivos para la organización.

Según Maxwell (2009), Perez y Azzollini (2013). **el liderazgo** representa la facultad de habilidades gerenciales o directivas que una persona puede dar para mejorar en el área requerida, a través de la guía u orientación de un líder, haciendo que este grupo de colaboradores trabaje de una manera entusiasta hacia lograr sus metas y objetivos.

Así mismo **sus indicadores** para la variable dependiente clima organizacional son las siguientes:

Según Chiavenato (2014), habla de **las necesidades** Se trata de uno de los componentes fundamentales en la vida, no sólo humana sino también de las demás especies, es la necesidad la que lleva a que los seres vivos se movilicen en busca de objetivos que les sirvan para satisfacer.

Según el sociólogo francés Émile Durkheim (1858), **la solidaridad** se encuentra en la conciencia colectiva de las sociedades. Los diferentes grupos que conforman una comunidad necesitan de la solidaridad para el desarrollo de un sinnúmero de actividades para las cuales deben colaborar y apoyarse mutuamente.

Según la Real Academia Española, considera que **el respeto** es la atención o consideración que tenemos por todas las personas promoviendo así una cultura diferente.

Con respecto a los reconocimientos Chiavenato (2009), En su libro titulado gestión del talento humano nos explica lo siguiente: “Los reconocimientos son aquellos pagos concedidos a los trabajadores que han hecho aportaciones extraordinarias a la organización.

Según D’Alessio (2015), En su libro titulada el proceso estratégico un enfoque de gerencia indica que: “**los valores** son principios que guían la actividad gerencial de la organización. Deben ser conocidos, aceptados, y seguidos por todos.

Münch (2008), En su libro titulada planeación estratégica nos menciona lo siguiente: “**Los objetivos** representan los resultados que la empresa espera obtener; son fines por alcanzar, establecidos cuantitativamente” (p.34).

Bohórquez (2004) indica que el desempeño laboral son comportamientos y participaciones que captan los colaboradores que son importantes a la obtención de sus logros dentro de una compañía.

Así mismo Chiavenato (2000) expone que es el **compromiso a la institución** es la base fundamental que tiene una organización, en este sentido, la calidad de servicio, responsabilidad, compromiso y trabajo en equipo.

En el interior de una empresa, el compromiso es un factor importante para la empresa ya que crea lazos de amistad y trabajo en equipo que llegan a facilitar el compromiso para cada uno de ellos.

La **calidad de servicio** es la amplitud que hay entre el anhelo o sueño de los consumidores y sus sensaciones con respecto a la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (Berry et al, 1993).

La responsabilidad también conocida como “Empowerment”, según lo define Chiavenato (2001), es importante resaltar que para los colaboradores la responsabilidad es tomar medidas, generando así las decisiones que tiene con trabajadores para la organización.

Es importante que cada colaborador sienta la responsabilidad del sitio donde se encuentra trabajando, pues de esta manera refleja el deseo de superación que tiene hacia ella.

Según Vial (2001) citado por Delarue, Van Hootehem, Huys y Gryp (2004), el trabajo en equipo se puede identificar de una manera concreta, ya que está conformada por un conjunto de trabajadores, logrando así defender sus conocimientos, habilidades y experiencias suficientes para el desarrollo de su trabajo en una organización.

Así mismo **sus indicadores** de la variable independiente desempeño laboral son las siguientes:

La gestión **seguridad**, de acuerdo con la National Safety Management Society (2003), es una parte integral de las responsabilidades de una organización, ya que demuestra el compromiso de la compañía con el bienestar de sus empleados.

De acuerdo con Drovett (1992) indica que el **personal colaborador** interactúa de una manera eficiente mediante un proceso de capacitaciones, cumpliendo así sus objetivos personales.

Hernández (2003), indica que **la confiabilidad** de un instrumento de medición se refiere al grado en que se repita al mismo sujeto u objeto, que produce iguales resultados.

Según Penrose (1962) define "**el crecimiento** se caracteriza por la acción compleja de las modificaciones internas que desembocan en un aumento de las dimensiones y cambios en las características de los objetos sometidos a tal proceso".

Así mismo, Marx (1980) define a **la productividad** del trabajo como un incremento de la producción a partir del desarrollo de la capacidad productiva del trabajo sin variar el uso de la fuerza de trabajo, en tanto que la intensidad del trabajo es un aumento de la producción a partir de incrementar el tiempo efectivo de trabajo.

Así mismo **la coordinación** es un Proceso que consiste en integrar todas las actividades y departamentos de la empresa. La división del trabajo permite reducir complejidad asignando parcelas de problemas a unidades menores, a subsistemas especializados.

Según Stephen Covey (2006). **El hábito** son factores fundamentales en nuestra vida cotidiana ya que experimentamos la parte del conocimiento, capacidades y el deseo.

Según Baumgarten (2016) sostiene que: "una **meta** puede definirse como un resultado deseado y concebido por un individuo o una organización que planifica y destina recursos para lograrlo.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

El presente estudio se realizó mediante un **diseño de investigación**.

El **enfoque fue cuantitativo**, como lo propone Hernández, Fernández y Batista (2014) son aquellos estudios donde se utiliza la matemática y la estadística para someter a prueba las hipótesis previamente planteadas en una investigación.

El tipo fue aplicada, según Díaz (2009), se puede decir que es un intermedio entre el tipo de investigación científica y la práctica. Va referenciada más a las teorías y leyes ya verificadas en el tiempo, buscando soluciones a problemáticas sociales que se estén viviendo actualmente.

Murillo (2008), sostiene que los estudios aplicados también son denominados tecnológicos y su objetivo principal es dar solución al problema de la investigación, mediante conocimientos adquiridos por el investigador.

El **nivel fue explicativo** según Fidias Arias (2012), se encarga de explicar el grado de afectación que tiene una variable sobre la otra; además este nivel de investigación es el más profundo respecto a conocimiento.

El **diseño fue no experimental**, Sabino (2006) hace mención que los estudios son aquellos en los cuales no se manipulan deliberadamente las variables, por lo contrario, se describe las características y propiedades que mantenga las variables de estudio.

El **corte fue transversal** así mismo, Hernández, Fernández y Batista (2014) determina que los estudios son aquellos donde se recolecta la información en un momento único en el tiempo.

3.2 Variables, Operacionalización

Debido a que la investigación fue de nivel explicativo, se presenta una variable independiente (clima organizacional) y una variable dependiente (desempeño laboral)

La **variable dependiente** es cuantitativa: Desempeño Laboral, en cuanto a sus dimensiones, estos son: calidad de servicio, responsabilidad, compromiso a la institución y trabajo en equipo. Por ello será cualitativa a través de la escala Likert de cinco opciones, y medida ordinal.

La **variable independiente** es: Clima Organizacional, en cuanto a sus dimensiones, estos son: comunicación, relaciones interpersonales, motivación y liderazgo. Así mismo se indica que se realizó una matriz de operacionalización de variables, la cual se encuentra en el anexo n°1.

Por ello, se desarrolló la matriz de operacionalización donde se muestra la definición de cada variable, las dimensiones y los indicadores que contiene la investigación.

3.3 Población, muestra y muestreo

El presente estudio tomó la **población** de una empresa distribuidora de gas, se podrá realizar la siguiente población y muestra.

Como lo propone Tamayo, M., y Tamayo. (1997), son el conjunto de elementos tanto objeto, personas, animales o cosas que mantiene características comunes y comparte un tiempo en específico. (p.114)

La presente investigación cuenta con una **población finita** que está conformada por 45 trabajadores de una empresa distribuidora de gas., Lima 2019.

Los **criterios de inclusión**: la población está conformada por los trabajadores de una empresa distribuidora de gas, Lima 2019.

1. Colaboradores del sexo masculino
2. Colaboradores de tiempo completo
3. Colaboradores en planilla

Los **criterios de exclusión**: se concluye aquellos empleados que no son trabajadores de la empresa distribuidora de gas, Lima 2019.

1. Colaboradores de tiempo parcial
2. Colaboradores que no se encuentran en planilla

Según Hernández, Fernández y Batista (2014), no siempre se utilizará una muestra, solo en ciertas ocasiones cuando pretendemos analizar al conjunto total de la población se considera un censo como unidad de estudio. (p.256)

En ese contexto, **la muestra** busca la fiabilidad en el estudio y tomando en cuenta que es manejable para el investigador encuestar 90 colaboradores en el muestreo.

Utilizando una fórmula de cálculo en Excel para determinar la muestra de una población finita, dando como resultado una muestra de las personas encuestadas. Luego de aplicar la fórmula de cálculo de una muestra que se encuentra en el Anexo 15.

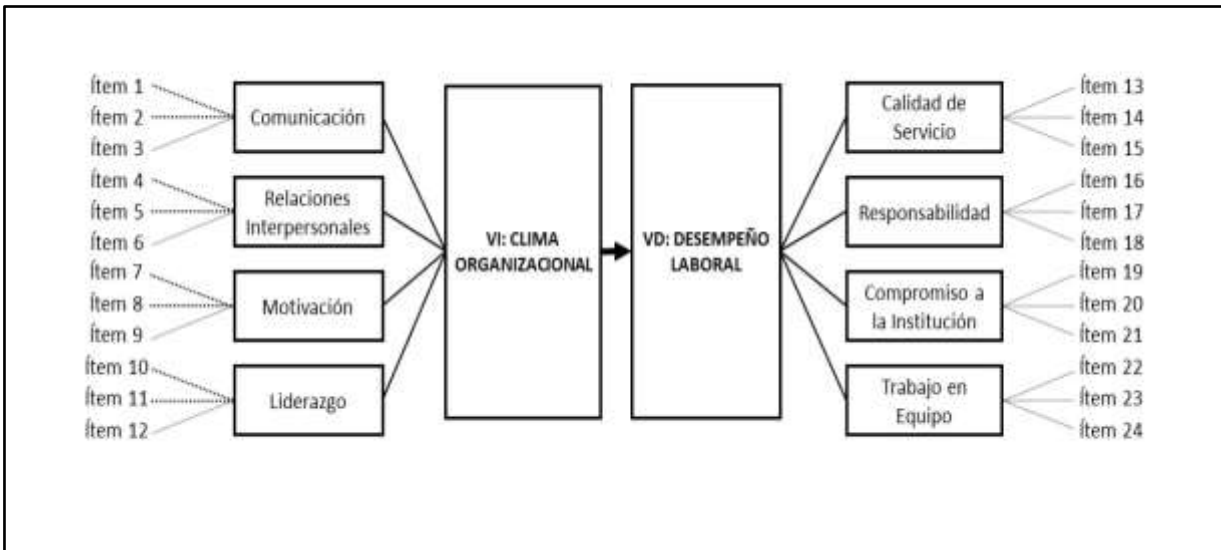
En esta investigación se aplicó el muestreo probabilístico y la muestra será conveniente para el investigador.

En cuanto **al muestreo**, es un muestreo probabilístico, Hernández, Fernández y Baptista (2014), todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos para la muestra y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra, y por medio de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de muestreo/análisis.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

El proyecto de tesis se utilizará a la herramienta de cuestionario donde, Hernández et al (2014) explicaron que es un instrumento de medición que recolecta información a partir de un conjunto de preguntas previamente establecidas y se aplica homogéneamente a un conjunto de personas”.

La validez en esta investigación se otorgará por la validación de juicio de expertos, donde Hernández et al (2014) se refieren a este tipo de validación como aquel donde los expertos realizan una opinión favorable o desfavorable respecto al instrumento de nuestro cuestionario.



Fuente: Spss versión 26.

La **escala de respuestas** que se utilizó fue por medio de Likert, para poder determinar o calificar el cuestionario.

El cuestionario fue sometido al juicio de seis expertos (Anexo “6”) quienes lo evaluaron según su pertinencia, relevancia y claridad. Se aplicará el V.de Aiken (Anexo “6”), obteniendo los resultados descritos en la tabla 12 y tabla 13.

La confiabilidad fue dada a través de la prueba de alfa de Cronbach y dos mitades de Guttman. Para la valoración de dichos coeficientes, se utilizó la propuesta por Chávez-Barboza y Rodríguez-Miranda (2018).

Tabla 1

Valoración de la fiabilidad de los ítems alfa de Cronbach y 2 mitades de Guttman.

Intervalo al que pertenece el Coeficiente alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados
[0;0,5]	Inaceptable
[0,5: 0,6]	Pobre
[0,6:0,7]	Débil
[0; 7: 0,8]	Aceptable
[0,8:0,9]	Bueno
[0,9:1]	Excelente

Fuente: Chávez-Barboza y Rodríguez-Miranda (2018).

De acuerdo con el resultado de **alfa de Cronbach** para el total de ítems fue 0,996 (excelente). Cabe resaltar que el alfa de Cronbach para las dos variables, obteniendo un valor de 0,995 (bueno) para la variable independiente “clima organizacional” y 0.990 (bueno) para la variable dependiente “desempeño laboral”. En cuanto se realizó un estudio más profundo para determinar el alfa de Cronbach de cada dimensión, obteniendo sus valores de 0,992, 0,995, 0.988, 0.992, para las dimensiones de la variable 1 clima organizacional (comunicación, relaciones interpersonales, motivación y liderazgo) y 0.993, 0.990, 0.994, 0.995 para la dimensión de la variable 2 desempeño laboral (calidad de servicio, responsabilidad, compromiso a la institución y trabajo en equipo. El cálculo se puede verificar en el Anexo 11.

Debido a la investigación, se realizó la prueba de **dos mitades de Guttman**, con el fin de obtener la confiabilidad y obteniendo el valor de 0,984 (bueno), lo cual se encuentra en el Anexo 9.

3.5 Procedimientos

Se recolectó la data la primera semana de marzo de 2020. se creó el cuestionario mediante la realización de mis encuestas virtuales por medio de los correos electrónicos, llamadas telefónicas de mis compañeros de trabajo para una empresa distribuidora de gas. Cabe resaltar que antes ya contaba con una base de datos hecha.

3.6 Método de análisis de datos

Se aplicaron primero **estadísticos descriptivos**, luego la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov para una muestra, seguidamente los descriptivos generales, descriptivas preguntas por preguntas para finalizar se hizo la prueba de hipótesis de Rho de Spearman.

Se realizó la **prueba de normalidad**, de Kolmogorov-Smirnov, ya que su valor de significación asintótica es menor a 0,05, los datos no son normales; por lo tanto, la variable independiente “clima organizacional” no contiene datos normales puesto que su coeficiente de Kolmogorov-Smirnov fue de 0,000; por otro lado, la variable dependiente “desempeño laboral” tampoco presentó características normales, puesto que su coeficiente de Kolmogórov-Smirnov fue de 0,000.

Se detallaron los datos **descriptivos generales**, los cuales muestran el n° estadístico, rango estadístico, mínimo, máximo, media, desviación y varianza estadísticas.

Se detallaron datos **descriptivos por ítem (tablas de frecuencia)**, donde se puede observar mediante mi cuestionario presentado para los encuestados de una Distribuidora de Gas. Donde los trabajadores se rigieron por las preguntas y por la escala de Likert: Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, De acuerdo y Totalmente de acuerdo.

De acuerdo con la **prueba de hipótesis**, y la realización de rho de Spearman (debido que son variables cualitativas, con frecuencia no normal por ello se busca determinar la relación entre las dos variables; Clima organizacional y el Desempeño

laboral. Así mismo con el chi cuadrado de Pearson (determinando una asociación entre las variables – con su **incidencia**), cabe mencionar que se dará la validez a la hipótesis en el valor asintótica que es menor a 0,050.

En cuanto a las tesis relacionadas, es posible se pueda medir el grado de correlación, que hay entre ellas mediante su coeficiente de correlación, se realizó la interpretación basada por Martinez y Campos (2015).

3.7 Aspectos éticos

El autor afirma que para la elaboración de este estudio no ha concurrido en ninguna forma de plagio, citado y haciendo referenciado todo enunciado de auditoria ajena, teniendo como referencia al manual APA.

Respecto a toda la información recopilada fue obtenida y procesada con fines académicos, protegiendo a los entrevistados de forma anónima.

Los entrevistados fueron informados sobre el estudio que se está realizando, prueba de ello, firmaron un formato a su consentimiento de ello.

Así mismo se confirma que los resultados recopilados, son obtenidos por el autor.

De acuerdo con la originalidad, de la investigación se utilizó el TURNITIN con el fin de no incurrir en coincidencias con las demás investigaciones realizadas.

IV. RESULTADOS

En cuanto a los resultados, de la **prueba de normalidad**, de acuerdo con Bernal (2010) sirve para conocer la frecuencia de distribución de datos. La tabla 3 da los resultados de la prueba Kolmogorov-Smirnov.

Tabla 2
Prueba de Normalidad

		(VI) Variable Independiente: Clima Organizacional	(VD) Variable Dependiente: Desempeño Laboral
N		90	90
Parámetros normales ^{a,b}	Media	3.99	3.99
	Desv. Desviación	1.022	1.022
Máximas diferencias extremas	Absoluto	0.327	0.327
	Positivo	0.162	0.162
	Negativo	-0.327	-0.327
Estadístico de prueba Z de Kolmogórov-Smirnov		0.327	0.327
Sig. asintótica(bilateral)		,000 ^c	,000 ^c

Fuente: SPSS versión 26

Cabe señalar que, en la prueba de normalidad se busca encontrar la significación asintótica (bilateral) es menor a 0,05, los datos no son normales; por lo tanto, la variable independiente “clima organizacional” no contiene datos normales puesto que su coeficiente de Kolmogorov-Smirnov fue de 0,000; por otro lado, la variable dependiente “desempeño laboral” tampoco presentó características normales, puesto que su coeficiente de Kolmogórov-Smirnov fue de 0,000.

Estadística Descriptiva General

Para los **estadísticos descriptivos generales**, se puede observar por una media estadística y saber el promedio de aquellas respuestas, obteniendo así la respuesta más frecuente en los encuestados.

Tabla 3
Descriptivos Generales

	N	Rango	Mínimo	Máximo	Media		Desv. Desviación	Varianza
	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Desv. Error	Estadístico	Estadístico
1.- Las necesidades son un proceso de interacción social que se da a través de una actividad dentro de una organización.	90	4	2	5	3.93	0.105	0.992	0.984
2.- Las aspiraciones de la empresa permiten transmitir y ejecutar el mensaje con la finalidad de lograr una misma dirección.	90	4	2	5	3.96	0.102	0.970	0.942
3.- Toda persona debe estar en la capacidad de respetar las ideas de sus compañeros de trabajo.	90	4	2	5	3.96	0.102	0.970	0.942
4.- La solidaridad es vital entre los compañeros de trabajo.	90	4	2	5	3.99	0.104	0.989	0.977
5.- Existe una constante estimulación por parte de la organización hacia los colaboradores, para desarrollar un mayor compañerismo en el ambiente laboral.	90	4	2	5	3.97	0.107	1.011	1.021
6.- La empresa promueve el respeto y el trabajo en equipo dentro de la organización.	90	4	2	5	3.97	0.107	1.011	1.021
7.- Es importante el reconocimiento y el desempeño laboral dentro de una empresa.	90	4	2	5	3.93	0.105	0.992	0.984
8.- La innovación es un nivel muy importante que se da fuera y dentro de las empresas.	90	4	2	5	3.97	0.103	0.977	0.954
9.- Todo líder se debe preocupar por cumplir los valores organizacionales dentro y fuera de ella.	90	4	2	5	3.99	0.101	0.954	0.910
10.- Es necesario que toda empresa pueda motivar en los trabajadores para el cumplimiento de las metas en las organizaciones.	90	4	2	5	4.02	0.102	0.971	0.943
11.- Los objetivos son planteados por la gerencia, para obtener el posicionamiento comercial deseado.	90	4	2	5	4.00	0.105	0.994	0.989
12.- Toda persona que obtiene un alto nivel en la empresa, debe ser capaz de coordinar con el personal a todo nivel.	90	4	2	5	4.00	0.105	0.994	0.989
13.- En toda institución se debe cumplir con la seguridad y los procesos respectivos en cuanto al desempeño laboral de los trabajadores.	90	4	2	5	3.96	0.102	0.970	0.942
14.- El personal colaborador debe asistir a todas las reuniones y eventos de la institución en bien de su desempeño y labor dentro de la institución.	90	4	2	5	3.98	0.100	0.948	0.898


15.- La confiabilidad es la clave para intercambiar información vital y necesaria para nuestro equipo de trabajo.	90	4	2	5	3.99	0.101	0.954	0.910
16.- El compromiso que tienen los empleados están emocionalmente implicados con la organización en la que trabajan.	90	4	2	5	4.02	0.102	0.971	0.943
17.- La empresa fomenta buenos hábitos en su entorno laboral para un desarrollo y crecimiento apropiado de sus colaboradores.	90	4	2	5	3.98	0.107	1.016	1.033
18.- Los jefes buscan siempre el buen crecimiento para la empresa y para los trabajadores.	90	4	2	5	3.98	0.107	1.016	1.033
19.- Los ambientes cómodos en la empresa motivan a reflexionar el compromiso en los trabajadores.	90	4	2	5	3.97	0.107	1.011	1.021
20.- Los trabajadores buscan nuevas formas de resolver problemas que puedan existir dentro de las actividades para mejorar su productividad.	90	4	2	5	3.98	0.104	0.983	0.966
21.- Es importante que las creencias que se desarrollan dentro de la empresa se trabajen de manera adecuada.	90	4	2	5	3.99	0.104	0.989	0.977
22.- La empresa realiza las medidas específicas del proceso alcanzado en el cumplimiento de metas y el logro de los objetivos.	90	4	2	5	4.00	0.105	0.994	0.989
23.- Toda persona debe contar con capacitaciones que se realizan en la empresa o fuera de ella, permitiendo el desarrollo del personal.	90	4	2	5	3.98	0.107	1.016	1.033
24.- Trabajar de manera eficiente fortalece el equipo de trabajo.	90	4	2	5	3.98	0.107	1.016	1.033
(D1) Dimensión 1: Comunicación	90	4	2	5	4.04	0.104	0.982	0.964
(D2) Dimensión 2: Relaciones Interpersonales	90	4	2	5	4.00	0.101	0.960	0.921
(D3) Dimensión 3: Motivación	90	4	2	5	3.99	0.101	0.954	0.910
(D4) Dimensión 4: Liderazgo	90	4	2	5	4.01	0.102	0.966	0.932
(D5) Dimensión 5: Calidad de Servicio	90	4	2	5	4.00	0.101	0.960	0.921
(D6) Dimensión 6: Responsabilidad	90	4	2	5	4.02	0.102	0.971	0.943
(D7) Dimensión 7: Compromiso a la Institución	90	4	2	5	4.01	0.102	0.966	0.932
(D8) Dimensión 8: Trabajo en Equipo	90	3	2	5	4.01	0.102	0.966	0.932
(VI) Variable Independiente: Clima Organizacional	90	4	1	5	3.99	0.108	1.022	1.045
(VD) Variable Dependiente: Desempeño Laboral	90	4	1	5	3.99	0.108	1.022	1.045
N válido (por lista)	90							














Fuente: SPSS versión 26

De acuerdo con la tabla 3 estadísticos descriptivos generales, para su variable independiente; clima organizacional fue de 3.99 y para su variable dependiente; desempeño laboral fue de 3.99 por lo tanto los valores se observaron que muestran una igualdad de porcentaje.

Los **resultados descriptivos por ítem**, se observa en la tabla x, detalladamente la alternativa con más respuestas para cada una de las preguntas del cuestionario cabe señalar que los cuadros completos se encuentran en el anexo 17.

Tabla 4
Resultados descriptivos por ítems

Pregunta 1.- El 52.2% de los encuestados se muestran estar de acuerdo con la pregunta “Las necesidades son un proceso de interacción social que se da a través de una actividad humana dentro de una organización”.	
Pregunta 2.- El 53.3% de los encuestados se muestran estar de acuerdo con la pregunta “Las aspiraciones de la empresa permiten transmitir y ejecutar el mensaje con la finalidad de lograr una misma dirección”.	
Pregunta 3.- El 53,3% de los encuestados se muestran estar de acuerdo con la pregunta” Toda persona debe estar en la capacidad de respetar las ideas de sus compañeros de trabajo”.	
Pregunta 4.- El 50% de los encuestados se muestran estar de acuerdo con la pregunta” La solidaridad es vital entre los compañeros de trabajo”.	
Pregunta 5.- El 48.9% de los encuestados se muestran estar de acuerdo con la pregunta “Existe una constante estimulación por parte de la organización hacia los colaboradores, para desarrollar un mayor compañerismo en el ambiente laboral”.	
Pregunta 6.- El 48.9% de los encuestados se muestran estar de acuerdo con la pregunta “La empresa promueve el respeto y el trabajo en equipo dentro de la organización”.	
Pregunta 7.- El 52,2% de los encuestados se muestran estar de acuerdo con la pregunta “Es importante el reconocimiento y el desempeño laboral dentro de una empresa”.	
Pregunta 8.- El 52.2% de los encuestados se muestran estar de acuerdo con la pregunta “La innovación es un nivel muy importante que se da fuera y dentro de las empresas”.	
Pregunta 9.- El 53.3% de los encuestados se muestran estar de acuerdo con la pregunta “Todo líder se debe preocupa por cumplir los valores organizacionales dentro y fuera de ella”.	
Pregunta 10.- El 50% de los encuestados se muestran estar de acuerdo con la pregunta “Es necesario que toda empresa pueda motivar en los trabajadores para el cumplimiento de las metas en las organizaciones”.	
Pregunta 11.- El 48.9% de los encuestados se muestran estar de acuerdo con la pregunta “Los objetivos son planteados por la gerencia, para obtener el posicionamiento comercial deseado”.	

<p>Pregunta 12.- El 48.9% de los encuestados se muestran estar de acuerdo con la pregunta “Toda persona que obtiene un alto nivel en la empresa, debe ser capaz de coordinar con el personal a todo nivel”.</p>	
<p>Pregunta 13.- El 53,3% de los encuestados se muestran estar de acuerdo con la pregunta “En toda institución se debe cumplir con la seguridad y los procesos respectivos en cuanto al desempeño laboral de los trabajadores”.</p>	
<p>Pregunta 14.- El 54.4% de los encuestados se muestran estar de acuerdo con la pregunta “El personal colaborador debe asistir a todas las reuniones y eventos de la institución en bien de su desempeño y labor dentro de la institución”.</p>	
<p>Pregunta 15.- El 53.3% de los encuestados se muestran estar de acuerdo con la pregunta “La confiabilidad es la clave para intercambiar información vital y necesaria para nuestro equipo de trabajo”.</p>	
<p>Pregunta 16.- El 50% de los encuestados se muestran estar de acuerdo con la pregunta “El compromiso que tienen los empleados están emocionalmente implicados con la organización en la que trabajan”.</p>	
<p>Pregunta 17.- El 47.8% de los encuestados se muestran estar de acuerdo con la pregunta “La empresa fomenta buenos hábitos en su entorno laboral para un desarrollo y crecimiento apropiado de sus colaboradores”.</p>	
<p>Pregunta 18.- El 47.8% de los encuestados se muestran estar de acuerdo con la pregunta “Los jefes buscan siempre el buen crecimiento para la empresa y para los trabajadores”.</p>	
<p>Pregunta 19.- El 48.9% de los encuestados se muestran estar de acuerdo con la pregunta “Los ambientes cómodos en la empresa motivan a reflexionar el compromiso en los trabajadores”.</p>	
<p>Pregunta 20.- El 51.1% de los encuestados se muestran estar de acuerdo con la pregunta “Los trabajadores buscan nuevas formas de resolver problemas que puedan existir dentro de las actividades para mejorar su productividad”.</p>	
<p>Pregunta 21.- El 50% de los encuestados se muestran estar de acuerdo con la pregunta “Es importante que las creencias que se desarrollan dentro de la empresa se trabajen de manera adecuada”.</p>	
<p>Pregunta 22.- El 48.9% de los encuestados se muestran estar de acuerdo con la pregunta “La empresa realiza las medidas específicas del proceso alcanzado en el cumplimiento de metas y el logro de los objetivos”.</p>	
<p>Pregunta 23.- El 47.6% de los encuestados se muestran estar de acuerdo con la pregunta “Toda persona debe contar con capacitaciones que se realizan en la empresa o fuera de ella, permitiendo el desarrollo del personal”.</p>	
<p>Pregunta 24.- El 47.8% de los encuestados se muestran estar de acuerdo con la pregunta “Trabajar de manera eficiente fortalece el equipo de trabajo”.</p>	

Resultado de la prueba de hipótesis

Prueba de hipótesis general

Tabla 5

Prueba de Hipótesis general: “Clima organizacional incide significativamente el desempeño laboral en una empresa distribuidora de gas., Lima 2019”.

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	350,192a	16	0.000
Razón de verosimilitud	185.110	16	0.000
Asociación lineal por lineal	87.096	1	0.000
N de casos válidos	90		

Fuente: SPSS versión 26

De acuerdo con la Tabla 5, existe **asociación** estadística significativa entre la variable independiente “clima organizacional” y la variable dependiente “desempeño laboral”, debido a que la significación asintótica bilateral dio como resultado 0,000 (menor a 0,05). El valor obtenido de Chi-cuadrado de Pearson fue de 350,192. Al existir asociación o dependencia entre las variables, es válido afirmar que estadísticamente **incide** de la variable independiente frente a la variable dependiente.

Dando validez a la hipótesis:

Clima organizacional incide significativamente el desempeño laboral en una empresa distribuidora de gas, Lima 2019.

Tabla 6

Hipótesis Específica 1: Clima organizacional incide significativamente la calidad de servicio en una empresa distribuidora de gas, Lima 2019.

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	251,139a	16	0.000
Razón de verosimilitud	162.937	16	0.000
Asociación lineal por lineal	76.580	1	0.000
N de casos válidos	90		

Fuente: SPSS versión 26

De acuerdo con la Tabla 6, existe asociación estadística significativa entre la variable independiente “clima organizacional” y la dimensión 5 calidad de servicio”, debido a que la significación asintótica bilateral dio como resultado 0,000 (menor a 0,05). El valor obtenido de Chi-cuadrado de Pearson fue de 251, 139. Al existir asociación o dependencia es válido afirmar que estadísticamente incide de la variable independiente frente a la dimensión 5.

Por lo tanto, es validada la hipótesis:

Clima organizacional incide significativamente la calidad de servicio en una empresa distribuidora de gas, Lima 2019.

Tabla 7

Hipótesis Especifica 2: Clima organizacional incide significativamente la responsabilidad en una empresa distribuidora de gas, Lima 2019.

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	251,121a	16	0.000
Razón de verosimilitud	162.865	16	0.000
Asociación lineal por lineal	76.696	1	0.000
N de casos válidos	90		

Fuente: SPSS versión 26

De acuerdo con la Tabla 7, existe asociación estadística significativa entre la variable independiente “clima organizacional” y la dimensión 6 responsabilidad”, debido a que la significación asintótica bilateral dio como resultado 0,000 (menor a 0,05). El valor obtenido de Chi-cuadrado de Pearson fue de 251,121. Al existir asociación o dependencia es válido afirmar que estadísticamente incide de la variable independiente frente a la dimensión 6.

Afirmando la valides de la hipótesis:

Clima organizacional incide significativamente la responsabilidad en una empresa distribuidora de gas, Lima 2019.

Tabla 8

Hipótesis Específica 3: clima organizacional incide significativamente el compromiso a la institución en una empresa distribuidora de gas, Lima 2019.

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	255,610a	16	0.000
Razón de verosimilitud	168.725	16	0.000
Asociación lineal por lineal	77.568	1	0.000
N de casos válidos	90		

Fuente: SPSS versión 26

De acuerdo con la Tabla 8, existe asociación estadística significativa entre la variable independiente “clima organizacional” y la dimensión 7 “compromiso a la institución”, debido a que la significación asintótica bilateral dio como resultado 0,000 (menor a 0,05). El valor obtenido de Chi-cuadrado de Pearson fue de 251,610. Al existir asociación o dependencia es válido afirmar que estadísticamente incide la variable independiente frente a la dimensión 7.

Así mismo se encuentra validada la hipótesis:

clima organizacional incide significativamente el compromiso a la institución en una empresa distribuidora de gas, Lima 2019.

Tabla 9

Hipótesis Específica 4: clima organizacional incide significativamente el trabajo en equipo en una empresa distribuidora de gas, Lima 2019.

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	255,610a	16	0.000
Razón de verosimilitud	168.725	16	0.000
Asociación lineal por lineal	77.568	1	0.000
N de casos válidos	90		

Fuente: SPSS versión 26

De acuerdo con la Tabla 9, existe asociación estadística significativa entre la variable independiente “clima organizacional” y la dimensión 8 trabajo en equipo”, debido a que la significación asintótica bilateral dio como resultado 0,000 (menor a 0,05). El valor obtenido de Chi-cuadrado de Pearson fue de 251,610. Al existir asociación o dependencia) es válido afirmar que estadísticamente incide la variable independiente frente a la dimensión 8.

Siendo validada la hipótesis:

clima organizacional incide significativamente el trabajo en equipo en una empresa distribuidora de gas, Lima 2019.

V. DISCUSIÓN

A partir de los resultados del presente estudio, basándose en la escala de Likert en cuanto a cómo incide el clima organizacional considerando las dimensiones comunicación, relaciones interpersonales, motivación y liderazgo, en el desempeño laboral a razón de la calidad de servicio, responsabilidad, compromiso a la institución, y trabajo en equipo, se obtuvo un Alfa de Cronbach de 0,996 lo cual según Chávez y Rodríguez (2018), es considerado muy bueno para la fiabilidad de la variable dependiente; y un Alfa de Cronbach de 0,990 bueno según los mismos autores, para la fiabilidad de la variable independiente. Y en el total de ítems de 0,996 interpretado según Chávez y Rodríguez (2018), como excelente.

Así mismo se obtuvo la aceptación la hipótesis general que señala que el clima organizacional incide significativamente el desempeño laboral en una empresa distribuidora de gas, Lima 2019, señalando que la correlación es significativa asintótica bilateral, ya que el valor de p fue de 0,000 menor al nivel de significancia (0,05), por lo que se rechazó la hipótesis nula. Marín, define que el nivel bilateral es la “opción apropiada para cuando no existe expectativas sobre la dirección de la relación. Indica la probabilidad de obtener coeficientes tan alejados de cero o más que el valor absoluto del coeficiente obtenido” (p.327). Y el valor de Chi-cuadrado propuesta por Pearson fue de 350,192 lo que demuestra asociación o dependencia entre las variables. Esto apoya la teoría de Chiavenato (2004), el clima organizacional o ambiente de emociones en sí condiciona la satisfacción e insatisfacción, el desempeño de los miembros al desarrollar sus actividades, y este involucra muchos aspectos que se sobreponen en distintos niveles a lo interno de una organización, como la tecnología, metas, objetivos, reglamentos, ambiente físico, mobiliario ergonómico, valores, etc., que son percibidos e inferidos, en el medio de trabajo y del entorno y que juegan un papel importante en la adaptación del individuo, como agrega Souza (2000), inciden en la vida de los ayudantes, y que como señala Segredo (2013), es básico para las instituciones, ya que el capital humano es un factor clave para el éxito de una organización. Por consiguiente, el desempeño laboral, como señala Chiavenato (2002); Bohórdez (2004), la eficacia

del personal depende de sus capacidades, habilidades, emociones, y de factores externos, que le permiten el cumplimiento de objetivos y mejorar su productividad, y por tal motivo las empresas, periódicamente realizan un estudio de desempeño laboral.

Además, se obtuvo respecto a la asociación estadística entre la variable clima organizacional y la dimensión calidad de servicio, un valor p de 0,000 menor al nivel de significancia de 0,05; y Chi-cuadrado de Pearson de 251,139 por lo que afirma que el clima organizacional incide significativamente la calidad de servicio en una empresa distribuidora de gas, Lima 2019.

De igual manera se pudo constatar la asociación estadística entre el clima organizacional y la dimensión responsabilidad, ya que los resultados de Chi-cuadrado de Pearson es de 251,121 y el valor $p=0,000$, considerando un nivel de significancia 0,05. Por lo que se puede decir que el clima organizacional incide significativamente la responsabilidad en una empresa distribuidora de gas, Lima 2019.

También se obtuvo la contratación de la hipótesis entre la variable clima organizacional y la dimensión compromiso con la institución, con un nivel de significancia de 0,000 (menor a 0,05), y un Chi-cuadrado de Pearson de 251,610, lo que quiere decir que el clima organizacional incide significativamente el compromiso a la institución en una empresa distribuidora de gas, Lima 2019.

Y finalmente, se obtuvo que existe una asociación estadísticamente significativa entre la variable clima organizacional y la dimensión trabajo en equipo, con una significación asintótica bilateral de 0,000 (menor a 0,05); y un valor obtenido de Chi-cuadrado de Pearson de 251,610, lo que valida la hipótesis de que el clima organizacional incide significativamente el trabajo en equipo en una empresa distribuidora de gas, Lima 2019.

Estos resultados guardan relación con lo que sostiene Quiñónez (2013) quien obtuvo también que el clima organizacional incide en el desempeño laboral, y este se logra mediante los programas de capacitación, trabajo en equipo, liderazgo, lo cual se refleja en la imagen institucional y en el desempeño laboral. Esto guarda relación con lo que expresa Beltrán (2017) quien menciona que en empresas tecnificadas se busca por medio de estrategias fortalecer el ambiente laboral, como en el caso tratado por Marroquín y Pérez (2011) quienes consiguieron saber que es fundamental que los colaboradores tengan una buena percepción del desarrollo humano, que conozcan los beneficios de sus desempeño y que por medio de estrategias se logre la satisfacción laboral, ya que todo esto aporta ventajas competitivas tanto para la organización como para el desarrollo profesional y personal de los trabajadores.

También concuerda, con las evaluaciones de Sánchez (2012); Rojas (2014); Huamani (2015); Quispe (2015) sobre el clima organizacional en el desempeño de los colaboradores, donde obtuvo como resultado de la hipótesis la existencia de relación entre ambas variables.

Similares resultados, fueron obtenidos por Reyes (2013) respecto a la relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional; Prado (2015) quien comprobó la relación existente entre el clima laboral y las competencias del desempeño laboral; Mayuri (2015) respecto a la relación entre la capacitación empresarial y desempeño laboral; también Apurímac (2014) en este caso respecto a la correlación la gestión del talento humano y el desempeño laboral; y Medina (2012) en cuanto a clima organizacional y satisfacción laboral, así como Ferrer (2017) entre la gestión administrativa y desempeño laboral. Por tanto, el ambiente propio de la organización está influenciada por un conjunto de factores que se superponen como son la motivación, liderazgo, creencias, percepción, relaciones interpersonales, cooperación y que determinan el comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo.

Por tanto se puede decir que existen diversos factores que están relacionados a las dos variables consideradas en el presente estudio, pues como señala el autor Chiavenato (2004) el clima organizacional se presenta en diversos contextos de una organización y que atañe objetivos expectativas, tecnologías, políticas, reglamentos, estrategias, etc., como menciona Souza (2000) el clima organizacional es un factor determinante que incide en la vida de los colaboradores y a su vez se refleja en condiciones como son el desempeño, la calidad de servicio, la responsabilidad, el compromiso, el trabajo en equipo, entre otros tanto dentro como fuera de la organización; y esta es un pilar fundamental para el correcto funcionamiento organizacional, donde se consideran la comunicación, las relaciones interpersonales, motivación, liderazgo, entre otros factores que son medibles en cada individuo colaborador y que influyen con el desempeño laboral, como menciona Chiavenato (2002) estos se consideran como indicadores en la eficiencia del personal, donde se evidencia las capacidades y habilidades que tienen cada personal en el puesto donde desempeña funciones, que como señala Bohórquez (2004) son esenciales para el logro de los objetivos y metas empresariales.

Esto es armónico con lo que en el presente estudio de observo. En todos los casos mencionados donde utilizaron similares dimensiones a la que se plantean en el presente estudio, la correlación de las dimensiones fue también positiva, por tanto estos trabajos respalda los resultados que han sido obtenidos, siendo así, la información generada por estos estudios es de gran importancia, porque posibilitan la toma de decisiones para los directivos de la empresa de gas en Lima, siendo un estudio base para establecer una serie de acciones en pro de mejorar las estrategias organizacionales.

VI. CONCLUSIONES

De acuerdo con Soriano (2017), las conclusiones son investigaciones derivadas de aquellos resultados que se han obtenido por los aportes y las innovaciones del estudio mediante una acción y efecto para concluir.

1. Clima organizacional incide significativamente el desempeño laboral en una empresa distribuidora de gas., Lima 2019; lo cual confirma la prueba de Chi cuadrado de Pearson (significación asintótica bilateral = 0,000).
2. Clima organizacional incide significativamente la calidad de servicio en una empresa distribuidora de gas, Lima 2019; lo cual da validez a la prueba de Chi cuadrado de Pearson (significación asintótica bilateral = 0,000).
3. Clima organizacional incide significativamente la responsabilidad en una empresa distribuidora de gas, Lima 2019; lo cual afirma la prueba de Chi cuadrado de Pearson (significación asintótica bilateral = 0,000).
4. Clima organizacional incide significativamente el compromiso a la institución en una empresa distribuidora de gas, Lima 2019; lo cual fue determinado mediante la prueba de Chi cuadrado de Pearson (significación asintótica bilateral = 0,000).
5. Clima organizacional incide significativamente el trabajo en equipo en una empresa distribuidora de gas, Lima 2019; siendo validada mediante la prueba de Chi cuadrado de Pearson (significación asintótica bilateral = 0,000).

Se concluye que las investigaciones realizadas por medio de las hipótesis fueron validadas por medio la prueba de Chi cuadrado.

VII. RECOMENDACIONES

Según Álvarez (2012), las recomendaciones están dirigidas para poder sugerir, los métodos concluidos de una investigación, consecuencias y sugerencias para futuras investigaciones.

A la empresa donde se pudo realizar dicha investigación, se recomienda reforzar el clima organizacional por medio de capacitaciones, debido a que la investigación determina la incidencia entre el clima organizacional y el desempeño laboral en una empresa distribuidora de gas Lima 2019. por lo que se puede solucionar mediante las charlas en la organización.

A las empresas que son similares al mismo rubro se le puede recomendar el reforzamiento del clima organizacional, es por ello por lo que los resultados obtenidos de esta investigación se han dado a través del Chi cuadrado, esta prueba estadística nos ayuda ver el reflejo de cómo se podría encontrar cada problema de las organizaciones y es ahí donde se puede aplicar las soluciones mediante estas propuestas estadísticas.

Así mismo se recomienda la importancia que puedan tener dentro de las empresas, el clima organizacional y el desempeño laboral. Esto ayudara a tener mejores aportaciones que se puedan afirmar mediante las investigaciones que se realizan por un estudio estadístico.

Mediante esta investigación del campo de gestión de organizaciones, se pone a disposición cada información recopilada por medio del estudio, aplicando soluciones y poniendo en práctica cada modelo metodológico, a fin de que cada resultado sirva para una investigación a futuro. Así mismo se puede recomendar las variables que se ha utilizado a fin de generar discusión y un mejor proyecto.

REFERENCIAS

- Argandoña, V. E. (2014). *Factores que determinan el trabajo en equipo del personal administrativo de la unidad de gestión educativa local de Huari- 2011. Huaraz-Perú.* (Tesis de doctorado). Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo. Recuperado de:<http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/901/M.B.A%20T-374.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arce, J y Malvas, M. (2014). *El clima organizacional y las relaciones interpersonales en la I.E. Manuel González Prada de Huari – 2013.* (Tesis de maestría). Universidad Católica, Huari, Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/134/Arce_Malvas_tesis_maestr%C3%Ada_2014.pdf?sequence=1
- Bernal, César A. (2010). *Metodología de la Investigación.* Tercera edición. Pearson Educación: Colombia.
- Berry. (1993). *La calidad total en la gestión de servicios.* Editorial Díaz de santos. Madrid, España.
- Castro, M. (2016). *Relación del clima organizacional y desempeño laboral en la empresa MEPCO SAC". Chiclayo-Perú.* (Tesis de maestría). Universidad Señor de Sipán, Perú. Recuperado de: repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/5955/
- Cubillas, B. y Velázquez, F. (2014) *Plan de mejoramiento de variables del clima organizacional que afectan al desempeño laboral en una entidad del Estado. Suma de Negocios, Num10 (vol.5).* Recuperada de <file:///C:/Users/HP/Downloads/1-s2.0-S2215910X14700126-main.pdf>
- Chiang, V., Salazar, B., Huerta, R. y Nuñez, E. (2008). Organizational climate and job satisfaction in state sector organizations. Recuperado de: <http://www.scielo.org.pe/pdf/Organizational/v8n2/a08v8n2.pdf>
- Chiang M, Salazar M, Huerta P, Núñez A. Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (instituciones públicas). *Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. Universum Talca.* Recuperado de: http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-23762008000200004&script=sci_arttext

- Chiang M, Salazar M, Martín MJ, Núñez A. Clima organizacional y satisfacción laboral, una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad. *Salud Trab, Municipalidad de Talcahuano*, 19(1):5-16. Recuperado en: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3707988>
- Chiang M, Gómez N, Salazar C. Satisfacción laboral y estilos de liderazgo en instituciones públicas y privadas de educación en Chile. *Cuadernos Administrativos*, 30(52):65-74. Recuperado de: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-46452014000200007 &lng=es&tlng=](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-46452014000200007&lng=es&tlng=)
- Charry Condor, H. (2018). The management of internal communication and the organizational climate in the sector public. *Cuadernos de Administración*, 52(30), 54-64. Recuperado de: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid
- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento Organizacional* (Vol. Tercera edición). España: MCGRAWHILL.
- Chiavenato Adalberto (2002)” *Gestión del Talento Humano*” primera edición; México; Mc Graw Hill.
- De la Rue, A., Van Hootehem, G., Huys, R. y Gryp, S. (2004) Dossier: ¿Werkt teamwerk? resultante rond arbeidsorganisatie doorgelicht. Lovaina: Hoger Instituut voor de Arbeid, Departement TEW, Departement Sociologie (KU Leuven).
- Fernández Bedoya, V. H. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Espíritu Emprendedor TES*, 4(3), 65-76. <https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207>
- Ferrer (2017). “*Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016*”. (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8993/Ferrer_SEM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- García- García, Reding- Bernal. J y Lopez- Alvarenga, C. (2013). Sample size calculation in medical education research. *Departamento de Bioestadística y Bioinformática, Dirección de Investigación*. Recuperado de: <http://www.scielo.org.mx/pdf/iem/v2n8/v2n8a7.pdf>

- Goncalves, Alexis. (2000). Fundamentos del clima organizacional. Sociedad Latinoamericana para la Calidad (SLC). *Gestión de la Calidad del Citibank - Banca Corporativa*. Recuperado de: <http://www.geocities.ws/janethqr/liderazgo/130.html>
- Hernández Sampieri, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6^{ta} ed.). México D.F., México: McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández C. y Baptista P. (2006). *Metodología de la Investigación*. (4^a. Ed.). México: McGraw Hill.
- Huamani Cordova, N. (2015). *El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de conducción de trenes, del área de transporte del metro de lima, la línea 1 en el 2013. Lima*. (Tesis de titulación). Recuperado de: <http://repositorio.untels.edu.pe/bitstream/UNTELS/87/1/>
- Huamán, F. Mena, M. (2015) “*relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en profesores de las escuelas del distrito de Pira – Huaraz – Ancash, 2015*”. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Perú. Recuperadode:http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/2354/T033_72145901
- John C. (2009). *El liderazgo mejora sus aptitudes y capacidades*. Recuperado de: <http://cangurorico.com/2009/02/concepto-de-liderazgo.html#targetText=Seg%C3%BAAn%20John%20C.,mejoran%20sus%20aptitudes%20y%20capacidades>
- Kurt Lewin (cit. Sánchez & Barranza, 2015, p. 164). “*El líder concentra todo el poder y la toma de decisiones*. Recuperado de Psicología y mente:<https://psicologiaymente.com/organizaciones/estilos-liderazgo-lewin>.
- Lanuez Bayolo, M. Y Fernández Rivero, E. (1997) *Material Docente Básico del Curso Metodología de la Investigación Educativa II. Capítulo 4*. El diseño de la Investigación Educativa. Cátedra UNESCO en Ciencias de la Educación. Instituto Pedagógico Latinoamericano y Caribeño. La Habana, Cuba. Recuperado de: <http://roa.ult.edu.cu/bitstream/123456789/3622/1/Libro%20Temas%20de%20MIE.pdf>

- Marroquín, S. y Pérez, L. (2011). *El clima Laboral y su Relación con el desempeño laboral de los trabajadores de Burgen King*. (Tesis de Titulación). Recuperado de: http://www.academia.edu/20049367/_el_clima_organizacional_y_su_relaci%c3%93n_c_on_el_desempe%c3%91o_laboral_en_los_trabajadores_de_burger_king
- Mayurí, J. (2008). *Capacitación empresarial y desempeño laboral en el Fondo de Empleados del Banco de La Nación – FEBAN*. (Tesis para Doctorado). Recuperado de: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/2615/Mayuri_bj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Marin, H. y Placencia, M. (2017). Work motivation and job satisfaction of a private health care organization staff. *Universidad Mayor de San Marcos*. Recuperado de: <http://www.scielo.org.pe/pdf/hm/v17n4/a08v17n4.pdf>
- Medina, J. (2012). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los concesionarios de camiones del Municipio San francisco*. (Tesis de maestría, Universidad Rafael Urdaneta), Recuperada de: <http://200.35.84.131/portal/bases/marc/texto/92091206366.pdf>
- Molina, K. (2013). *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los empleados de gestión administrativa, financiera y comercialización* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa, Perú. Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/4637/COMpafa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Münch, L. (2011). *Liderazgo y Dirección*. El liderazgo del siglo.
- Oscoco Peralta, H. (2015). *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal de la Municipalidad Distrital Pacucha-AndahuaylasApurímac,2014. Andahuaylas*. (Tesis de pregrado). Recuperado de: <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/230/20-2015-EPAE>
- Patrone, P. (2 de enero de 2018). The Skills Companies Need Most in 2018 – And the Courses to Get Them. *Mensaje en un blog*. Recuperado de <https://www.linkedin.com/pulse/skills-companies-need-most-2018-courses-get-them-paul-petrone>

- Prado Álvarez, C. G. (2015). *Relación entre clima laboral y desempeño laboral. Trujillo Perú* (Tesis de maestría). Recuperado de: <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/unitru/2651/tesis%20maestria%20cynttia%20gisell%20prado%20alvarez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pérez Vilar, S. y Azzollini, S. (2013). Leadership, teams, and collaborative groups – its relationship with job satisfaction. *Universidad Abierta Interamericana*, 02(54)9247. Recuperado de: <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/psicologia/article/view/6374/6428>
- Quispe Vargas, E. (2015). *Clima Organizacional y Desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Jose Maria Arguedas, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/230>
- Quiñónez, K. y Fernandez, V. (2013). *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la pontificia universidad católica del ecuador sede Esmeraldas Pucese*. (Tesis de Magister) Recuperado: <https://repositorio.uisrael.edu.ec/handle/47000/372>.
- Rojas, A. (2014). *clima organizacional y satisfacción laboral en las instituciones de educación básica en la parroquia pueblo nuevo, municipio baralt, estado zulía*. (Tesis de grado). Recuperado de: <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/1270>
- ROBBINS, Stephen (1991). *Comportamiento Organizacional*. Editorial Prentice-Hall, México.
- Robbins, S. y Judge, T. (2008). *Essentials of Organizational Behavior*. Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Robbins. (1999). *La motivación es el deseo de hacer mucho esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la necesidad de satisfacer alguna necesidad individual*. Recuperado <http://motivaciongrupob.blogspot.com/2012/03/motivacion-segun-varios-autores.html>
- Russell L. Ackoff: *Un concepto de problemas general y planificación de empresas*. Limusa Wiley, México, 1972, pág. 13. Recuperado de: https://www.academia.edu/19385575/La_Planeaci%C3%B3n_y_el_concepto_de_Sistema_-_Russell_L._Ackoff

- Segredo Perez, A. (2013). *Organizational climate in the change management for the development of the organization*. Num.2 (Vol.39).Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662013000200017
- Silva Huamantumba, E, Silva Huamantumba, G y Bautista Fasabi, J. (2018). organizational climate influence on job performance of workers of the municipality of morales, región San Martín. Recuperado de: <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/781>
- Sotelo, A. y Figueroa, G. (2017). The organizational climate and its correlation with the quality of service in a higher education institution.Recuperado de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_abstract&pid
- Torres Pacheco, E y Zegarra Ugarte, S. (2015). Organizational climate and work performance in the bolivarian educational institutions of the city Puno – 2014. *Universidad Nacional del Altiplano de Puno*. Recuperado de: http://dev.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid
- Yáñez-Gallardo, R., Arenas, C y Ripoll, N. (2010). The impact of interpersonal relationships on the general job satisfaction. *Cuadernos de Administración* 3(57). 175-195 Recuperado de: <http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v16n2/a09v16n2.pdf>

Anexos

Anexos 1 Matriz de Operacionalización de variables

Tabla 10
Matriz de Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición de la operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
CLIMA ORGANIZACIONAL	Según Souza (2000) clima organizacional inciden en la vida de los ayudantes, referenciando la responsabilidad social de las empresas, involucrándose así con la atención de las necesidades y las aspiraciones que cada uno debe de tener dentro y fuera de una organización.	Al respecto, Segredo (2013) señala que el clima organizacional que son percepciones, influidas por factores internos y externos de los miembros de la organización en cuanto a cómo se desempeñan las acciones dentro del sistema organizado como: la comunicación, relaciones interpersonales, motivación y liderazgo.	Comunicación	Necesidades	Likert(5alternativa)
				Aspiraciones	Likert(5alternativa)
				Ideas	Likert(5alternativa)
			Relaciones Interpersonales	Solidaridad	Likert(5alternativa)
				Compañerismo	Likert(5alternativa)
				Respeto	Likert(5alternativa)
			Motivación	Reconocimiento	Likert(5alternativa)
				Innovación	Likert(5alternativa)
				Valores	Likert(5alternativa)
			Liderazgo	Coordinación	Likert(5alternativa)
				Influir	Likert(5alternativa)
				Objetivo	Likert(5alternativa)
DESEMPEÑO LABORAL	De acuerdo con Chiavenato (2002), expone que el desempeño laboral es la manera más eficaz del personal, por lo que evidenciamos cada uno de sus capacidades y habilidades que le permiten realizar sus actividades de manera eficiente, contribuyendo con el cumplimiento de cada uno de objetivos planteados.	Bohórquez (2004) define el desempeño laboral son comportamientos y acciones que perciben los empleados que son relevantes al logro de sus objetivos dentro de una organización. Así mismo Chiavenato (2010) expone que es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos. En este sentido, la calidad de servicio, responsabilidad, compromiso y trabajo en equipo.	Calidad de Servicio	Seguridad	Likert(5alternativa)
				Personal Colaborador	Likert(5alternativa)
				Confiable	Likert(5alternativa)
			Responsabilidad	Compromiso	Likert(5alternativa)
				Hábitos	Likert(5alternativa)
				Crecimiento	Likert(5alternativa)
			Compromiso a la Institución	Comodidad	Likert(5alternativa)
				Productividad	Likert(5alternativa)
				Creencias	Likert(5alternativa)
			Trabajo en Equipo	Metas	Likert(5alternativa)
				Capacitaciones	Likert(5alternativa)
				Trabajar de manera eficiente	Likert(5alternativa)

Anexos 2 Instrumento de recolección de datos

Estimado señor/señora:

Se le solicita que responda todos los siguientes enunciados con veracidad.

INSTRUCCIONES

A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales deberá usted responder marcando un (X) de acuerdo con lo que considere conveniente.

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

Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral en una distribuidora de gas, Lima 2019	1	2	3	4	5
(VI) Variable Independiente: Clima Organizacional					
(D1) Dimensión 1: Comunicación					
1.- Las necesidades son un proceso de interacción social que se da a través de una actividad humana dentro de una organización.					
2.- Las aspiraciones de la empresa permiten transmitir y ejecutar el mensaje con la finalidad de lograr una misma dirección.					
3.- Toda persona debe estar en la capacidad de respetar las ideas de sus compañeros de trabajo.					
(D2) Dimensión 2: Relaciones Interpersonales					
4.- La solidaridad es vital entre los compañeros de trabajo.					
5.- Existe una constante estimulación por parte de la organización hacia los colaboradores, para desarrollar un mayor compañerismo en el ambiente laboral.					
6.- La empresa promueve el respeto y el trabajo en equipo dentro de la organización.					
(D3) Dimensión 3: Motivación					
7.- Es importante el reconocimiento y el desempeño laboral dentro de una empresa.					
8.- La innovación es un nivel muy importante que se da fuera y dentro de las empresas.					
9.- Todo líder se debe preocupar por cumplir los valores organizacionales dentro y fuera de ella.					
(D4) Dimensión 4: Liderazgo					
10.- Es necesario que toda empresa pueda motivar en los trabajadores para el cumplimiento de las metas en las organizaciones.					
11.- Los objetivos son planteados por la gerencia, para obtener el posicionamiento comercial deseado.					
12.- Toda persona que obtiene un alto nivel en la empresa, debe ser capaz de coordinar con el personal a todo nivel.					
(VD) Variable Dependiente: Desempeño Laboral					
(D5) Dimensión 5: Calidad de Servicio					
13.- En toda institución se debe cumplir con la seguridad y los procesos respectivos en cuanto al desempeño laboral de los trabajadores.					
14.- El personal colaborador debe asistir a todas las reuniones y eventos de la institución en bien de su desempeño y labor dentro de la institución.					
15.- La confiabilidad es la clave para intercambiar información vital y necesaria para nuestro equipo de trabajo.					
(D6) Dimensión 6: Responsabilidad					
16.- El compromiso que tienen los empleados están emocionalmente implicados con la organización en la que trabajan.					
17.- La empresa fomenta buenos hábitos en su entorno laboral para un desarrollo y crecimiento apropiado de sus colaboradores.					
18.- Los jefes buscan siempre el buen crecimiento para la empresa y para los trabajadores.					
(D7) Dimensión 7: Compromiso a la Institución					
19.- Los ambientes cómodos en la empresa motivan a reflexionar el compromiso en los trabajadores.					
20.- Los trabajadores buscan nuevas formas de resolver problemas que puedan existir dentro de las actividades para mejorar su productividad.					
21.- Es importante que las creencias que se desarrollan dentro de la empresa se trabajen de manera adecuada.					
(D8) Dimensión 8: Trabajo en Equipo					
22.- La empresa realiza las medidas específicas del proceso alcanzado en el cumplimiento de metas y el logro de los objetivos.					
23.- Toda persona debe contar con capacitaciones que se realizan en la empresa o fuera de ella, permitiendo el desarrollo del personal.					
24.- Trabajar de manera eficiente fortalece el equipo de trabajo.					

Anexos 3 Matriz de Consistencia

Tabla 11
Matriz de Consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS PRINCIPAL	VARIABLES	DISEÑO METODOLOGICO
¿El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral en una empresa distribuidora de gas., Lima 2019?	Identificar en qué medida el clima organizacional incide en el desempeño laboral en una empresa distribuidora de gas., Lima 2019.	El clima organizacional incide significativamente el desempeño laboral en una empresa distribuidora de gas., Lima 2019.	Variable Independiente Clima organizacional	Tipo de estudio Aplicada – explicativo descriptivo y de enfoque cuantitativo.
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICOS	Dimensiones: a) Comunicación b) Relaciones interpersonales c) Motivación d) Liderazgo	Diseño: No experimental de corte transversal.
1) ¿En qué medida el clima organizacional incide en la comunicación en una empresa distribuidora de gas., Lima 2019?	1) Identificar en qué medida el Clima Organizacional incide en la calidad de servicio en una empresa distribuidora de gas, Lima 2019.	1) El clima organizacional incide significativamente la calidad de trabajo en una empresa distribuidora de gas., Lima 2019.	Variable Dependiente Desempeño laboral a) Calidad de servicio b) Responsabilidad c) Compromiso a la institución d) Trabajo en equipo	Área de estudio: En una empresa distribuidora de gas, Lima 2019.
2) ¿En qué medida el clima organizacional incide en las relaciones interpersonales en una empresa distribuidora de gas, Lima 2019?	2) Identificar en qué medida el clima organizacional incide la responsabilidad laboral de en una empresa distribuidora de gas, Lima 2019.	2) El clima organizacional incide significativamente la responsabilidad en una empresa distribuidora de gas, Lima 2019.		Población y muestra ; 45 Personas
3) ¿En qué medida el clima organizacional incide la motivación en una empresa distribuidora de gas, Lima 2019?	3) Identificar en qué medida el clima organizacional incide el compromiso a la institución en una empresa distribuidora de gas, Lima 2019.	3) El clima organizacional incide significativamente el compromiso a la institución en una empresa distribuidora de gas., Lima 2019.		Instrumento: Encuesta
4) ¿En qué medida el clima organizacional incide el liderazgo en una empresa distribuidora de gas., Lima 2019?	4) Identificar en qué medida el clima organizacional incide el trabajo en equipo en una empresa distribuidora de gas, Lima 2019.	4) El clima organizacional incide significativamente el trabajo en equipo en una empresa distribuidora de gas, Lima 2019.		Técnica: cuestionario
				Valoración estadística Paquete estadístico SSPS 26 (versión en español)

Anexos 4

Detalle de la empresa anonimizada.

La empresa Rausemil S.A.C se creó en el año 2012 los hermanos Ramírez provenientes del norte del país (Piura), se dedica a la venta y distribución de gas GLP, guardando las especificaciones técnicas y con tiempos de entrega eficientes. Contamos con profesionales altamente calificados y certificados de gran experiencia que brindan soluciones técnicas de manera integral. siendo sus principales actividades la compra, distribución y comercialización de Gas Licuado de Petróleo (GLP). Con el fin de brindarle un mejor servicio a los hogares peruanos y empresas del país. Actualmente contamos con 8 unidades de transporte que distribuyen de manera eficiente por toda lima metropolitana, esperando poder seguir creciendo.

Misión

Satisfacer y abastecer la demanda local con un fuerte compromiso de proporcionar los más altos estándares de calidad y profesionalismo con precios competitivos.

Visión

Consolidarse como una empresa competitiva, siendo un referente de calidad en nuestros productos y servicios.

Los valores de la empresa Rausemil:

Trabajo en equipo

Honestidad

Puntualidad

Seguridad

Resolución



Anexos 5

Declaratoria de consentimiento informado

Carta de consentimiento informado para participantes del CUESTIONARIO para el proyecto “Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral en una empresa Distribuidora de Gas. Lima, 2019”

Mi nombre es Yolanda Jakeline Ramírez Atoche y me encuentro desarrollando una evaluación para conocer el impacto del clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral en una empresa distribuidora de gas, Lima.

Estamos realizando una encuesta que busca conocer los puntos de vista de todas las personas en una empresa distribuidora de gas, con respecto al clima organizacional, así como sobre aquellas acciones que podrían coadyuvar a incentivarlo. Por ello estamos invitando a toda empresa distribuidora de gas a participar contestando un cuestionario.

Si usted está de acuerdo en participar en este estudio, queremos invitarlo a que conteste este cuestionario que tiene una aplicación de alrededor de 5 minutos. En el mismo vamos a preguntarle algunos datos sociodemográficos, posteriormente preguntaremos asuntos relacionados al clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral.

Su participación en esta encuesta no tiene costo alguno y es totalmente voluntaria. Es decir, no tiene que participar si no lo desea y puede suspender su participación en el momento que usted decida, sin que haya ninguna consecuencia. El hecho de que decida participar o no en el estudio, así como el hecho de expresar libremente sus opiniones, cualesquiera que estas sean, no tendrá ninguna repercusión negativa para usted o su puesto de trabajo o estudio.

La información se reportará de manera general, es decir, se eliminará cualquier dato que le pudiera identificar a usted. Todos los datos serán registrados directamente en una base de datos, y únicamente los investigadores responsables podrán tener acceso a los mismos mediante claves de seguridad.

Si está de acuerdo en participar en el estudio, por favor escriba “Sí estoy de acuerdo en participar” en la parte inferior de la encuesta, además de su firma.

¡Muchas gracias por su participación!

Anexos 6 Ficha de validación de expertos



CARTA DE PRESENTACIÓN

.....Dr. Mónica Mercedes La Riva.....

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Escuela Profesional de Administración la UCV filial Lima – Campus Lima Norte, requiero validar el instrumento con el cual recolectaré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré por el título profesional de Licenciado en Administración.

El título de la investigación es: "Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral en una distribuidora de gas, Lima 2019" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de (gestión de las organizaciones), docencia universitaria y actividades de investigación demostrada en la Facultad de Ciencias Empresariales.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de Operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

Firma

Yolanda Ramirez Atoche

D.N.I: 47824121

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS
VARIABLES CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL**

Ítem	Índice	Referencia	Reliability	Validad	Reliability	Validad
VARIABLE INDEPENDIENTE / VARIABLE 1: Clima Organizacional						
DIMENSIÓN 1: CLIMA ORGANIZACIONAL			Si	No	Si	No
1	Likert 5	Las necesidades son un proceso de interacción social que se da a través de una actividad humana dentro de una organización.	/		/	/
2	Likert 5	Las aspiraciones de la empresa permiten transmitir y ejecutar el mensaje con la finalidad de lograr una misma dirección.	/		/	/
3	Likert 5	Toda persona debe estar en la capacidad de respetar las ideas de sus compañeros de trabajo.	/		/	/
DIMENSIÓN 2: RELACIONES INTERPERSONALES			Si	No	Si	No
4	Likert 5	La solidaridad es vital entre los compañeros de trabajo.	/		/	/
5	Likert 5	Existe una constante estimulación por parte de la organización hacia los colaboradores, para desarrollar un mayor compañerismo en el ambiente laboral.	/		/	/
6	Likert 5	La empresa promueve el respeto y el trabajo en equipo dentro de la organización.	/		/	/
DIMENSIÓN 3: MOTIVACIÓN			Si	No	Si	No
7	Likert 5	Es importante el reconocimiento y el desempeño laboral dentro de una empresa.	/		/	/
8	Likert 5	La innovación es un nivel muy importante que se da fuera y dentro de las empresas.	/		/	/
9	Likert 5	Todo líder se debe preocupar por cumplir los valores organizacionales dentro y fuera de ella.	/		/	/
DIMENSIÓN 4: LIDERAZGO			Si	No	Si	No
10	Likert 5	Es necesario que toda empresa pueda motivar en los trabajadores para el cumplimiento de las metas en las organizaciones.	/		/	/
11	Likert 5	Los objetivos son planteados por la gerencia, para obtener el posicionamiento comercial deseado.	/		/	/
12	Likert 5	Toda persona que obtiene un alto nivel en la empresa, debe ser capaz de coordinar con el personal a todo nivel.	/		/	/
VARIABLE DEPENDIENTE / VARIABLE 2: Desempeño laboral						
DIMENSIÓN 1: CALIDAD DE SERVICIO			Si	No	Si	No
13	Likert 5	En toda institución se debe cumplir con la seguridad y los procesos respectivos en cuanto al desempeño laboral de los trabajadores.	/		/	/
14	Likert 5	El personal colaborador debe asistir a todas las reuniones y eventos de la institución en bien de su desempeño y labor dentro de la institución.	/		/	/
15	Likert 5	La confiabilidad es la clave para intercambiar información vital y necesaria para nuestro equipo de trabajo.	/		/	/
DIMENSIÓN 1: RESPONSABILIDAD			Si	No	Si	No
16	Likert 5	El compromiso que tienen los empleados están emocionalmente implicados con la organización en la que trabajan.	/		/	/
17	Likert 5	La empresa fomenta buenos hábitos en su entorno.	/		/	/



		laboral para un desarrollo y crecimiento apropiado de sus colaboradores.	/		/		/		
18	Líket 5	Los jefes buscan siempre el buen crecimiento para la empresa y para los trabajadores.	/		/		/		
DIMENSIÓN 1: COMPROMISO A LA INSTITUCIÓN			Si	No	Si	No	Si	No	
13	Líket 5	Los ambientes cómodos en la empresa motivan a reflexionar el compromiso en los trabajadores.	/		/		/		
20	Líket 5	Los trabajadores buscan nuevas formas de resolver problemas que puedan existir dentro de las actividades para mejorar su productividad.	/		/		/		
21	Líket 5	Es importante que las creencias que se desarrollan dentro de la empresa se trabajen de manera adecuada.	/		/		/		
DIMENSIÓN 1: TRABAJO EN EQUIPO			Si	No	Si	No	Si	No	
22	Líket 5	La empresa realiza las medidas específicas del proceso alcanzado en el cumplimiento de metas y el logro de los objetivos.	/		/		/		
23	Líket 5	Toda persona debe contar con capacitaciones que se realizan en la empresa o fuera de ella, permitiendo el desarrollo del personal.	/		/		/		
24	Líket 5	Trabajar de manera eficiente fortalece el equipo de trabajo.	/		/		/		

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable Apellidos y nombres del juez validador Mg: Hainia Herrera Le RivoDNI: 09425302Especialidad del validador: Salud Pública y Gobernabilidad.

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

14 de noviembre del 2019

CARTA DE PRESENTACIÓN

.....DE.....CARMOS.....SAAVEDRA.....ARBUJAM.....

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Escuela Profesional de Administración la UCV filial Lima – Campus Lima Norte, requiero validar el instrumento con el cual recolectaré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré por el título profesional de Licenciado en Administración.

El título de la investigación es: "Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral en una distribuidora de gas, Lima 2019" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de (gestión de las organizaciones), docencia universitaria y actividades de investigación demostrada en la Facultad de Ciencias Empresariales.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de Operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

Yolanda Ramirez Atoche

D.N.I.: 47624121

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS
VARIABLES CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL**

Ítem	Índice	Referencia	Reliability	Validad	Reliability	Validad
VARIABLE INDEPENDIENTE / VARIABLE 1: Clima Organizacional						
DIMENSIÓN 1: CLIMA ORGANIZACIONAL			Si	No	Si	No
1	Likert 5	Las necesidades son un proceso de interacción social que se da a través de una actividad humana dentro de una organización.	/		/	/
2	Likert 5	Las aspiraciones de la empresa permiten transmitir y ejecutar el mensaje con la finalidad de lograr una misma dirección.	/		/	/
3	Likert 5	Toda persona debe estar en la capacidad de respetar las ideas de sus compañeros de trabajo.	/		/	/
DIMENSIÓN 2: RELACIONES INTERPERSONALES			Si	No	Si	No
4	Likert 5	La solidaridad es vital entre los compañeros de trabajo.	/		/	/
5	Likert 5	Existe una constante estimulación por parte de la organización hacia los colaboradores, para desarrollar un mayor compañerismo en el ambiente laboral.	/		/	/
6	Likert 5	La empresa promueve el respeto y el trabajo en equipo dentro de la organización.	/		/	/
DIMENSIÓN 3: MOTIVACIÓN			Si	No	Si	No
7	Likert 5	Es importante el reconocimiento y el desempeño laboral dentro de una empresa.	/		/	/
8	Likert 5	La innovación es un nivel muy importante que se da fuera y dentro de las empresas.	/		/	/
9	Likert 5	Todo líder se debe preocupar por cumplir los valores organizacionales dentro y fuera de ella.	/		/	/
DIMENSIÓN 4: LIDERAZGO			Si	No	Si	No
10	Likert 5	Es necesario que toda empresa pueda motivar en los trabajadores para el cumplimiento de las metas en las organizaciones.	/		/	/
11	Likert 5	Los objetivos son planteados por la gerencia, para obtener el posicionamiento comercial deseado.	/		/	/
12	Likert 5	Toda persona que obtiene un alto nivel en la empresa, debe ser capaz de coordinar con el personal a todo nivel.	/		/	/
VARIABLE DEPENDIENTE / VARIABLE 2: Desempeño laboral						
DIMENSIÓN 1: CALIDAD DE SERVICIO			Si	No	Si	No
13	Likert 5	En toda institución se debe cumplir con la seguridad y los procesos respectivos en cuanto al desempeño laboral de los trabajadores.	/		/	/
14	Likert 5	El personal colaborador debe asistir a todas las reuniones y eventos de la institución en bien de su desempeño y labor dentro de la institución.	/		/	/
15	Likert 5	La confiabilidad es la clave para intercambiar información vital y necesaria para nuestro equipo de trabajo.	/		/	/
DIMENSIÓN 1: RESPONSABILIDAD			Si	No	Si	No
16	Likert 5	El compromiso que tienen los empleados están emocionalmente implicados con la organización en la que trabajan.	/		/	/
17	Likert 5	La empresa fomenta buenos hábitos en su entorno.	/		/	/



		sus colaboradores.							
18	Likert 5	Los jefes buscan siempre el buen crecimiento para la empresa y para los trabajadores.	✓						
DIMENSIÓN 1: COMPROMISO A LA INSTITUCIÓN			Si	No	Si	No	Si	No	
13	Likert 5	Los ambientes cómodos en la empresa motivan a reflexionar el compromiso en los trabajadores.	✓		/		/		
20	Likert 5	Los trabajadores buscan nuevas formas de resolver problemas que puedan existir dentro de las actividades para mejorar su productividad.	/		/		/		
21	Likert 5	Es importante que las creencias que se desarrollan dentro de la empresa se trabajen de manera adecuada.	/		/		/		
DIMENSIÓN 1: TRABAJO EN EQUIPO			Si	No	Si	No	Si	No	
22	Likert 5	La empresa realiza las medidas específicas del proceso alcanzado en el cumplimiento de metas y el logro de los objetivos.	/		/		/		
23	Likert 5	Toda persona debe contar con capacitaciones que se realicen en la empresa o fuera de ella, permitiendo el desarrollo del personal.	/		/		/		
24	Likert 5	Trabajar de manera eficiente fortalece el equipo de trabajo.	/		/		/		

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. CAROLINA SALVEDRA AGUIRREDNI: 07424918Especialidad del validador: ADMINISTRACION

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


 0 de noviembre del 2019

CARTA DE PRESENTACIÓN

DR. Vasquez..... Espinoza..... Juan..... Manuel.....

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Escuela Profesional de Administración la UCV filial Lima – Campus Lima Norte, requiero validar el instrumento con el cual recolectaré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré por el título profesional de Licenciado en Administración.

El título de la investigación es: "Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral en una distribuidora de gas, Lima 2019" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de (gestión de las organizaciones), docencia universitaria y actividades de investigación demostrada en la Facultad de Ciencias Empresariales.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de Operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente,

Atentamente,



Firma
Yolanda Ramírez Atoche

D.N.I: 47624121



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS
VARIABLES CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL**

Código		Título		Relevancia		Cualidad		Superioridad	
VARIABLE INDEPENDIENTE / VARIABLE 1: Clima Organizacional									
DIMENSIÓN 1: CLIMA ORGANIZACIONAL				Si	No	Si	No	Si	No
1	Likert 5	Las necesidades son un proceso de interacción social que se da a través de una actividad humana dentro de una organización.		/		/		/	
2	Likert 5	Las aspiraciones de la empresa permiten transmitir y ejecutar el mensaje con la finalidad de lograr una misma dirección.		/		/		/	
3	Likert 5	Toda persona debe estar en la capacidad de respetar las ideas de sus compañeros de trabajo.		/		/		/	
DIMENSIÓN 2: RELACIONES INTERPERSONALES				Si	No	Si	No	Si	No
4	Likert 5	La solidaridad es vital entre los compañeros de trabajo.		/		/		/	
5	Likert 5	Existe una constante estimulación por parte de la organización hacia los colaboradores, para desarrollar un mayor compañerismo en el ambiente laboral.		/		/		/	
6	Likert 5	La empresa promueve el respeto y el trabajo en equipo dentro de la organización.		/		/		/	
DIMENSIÓN 3: MOTIVACIÓN				Si	No	Si	No	Si	No
7	Likert 5	Es importante el reconocimiento y el desempeño laboral dentro de una empresa.		/		/		/	
8	Likert 5	La innovación es un nivel muy importante que se da fuera y dentro de las empresas.		/		/		/	
9	Likert 5	Todo líder se debe preocupar por cumplir los valores organizacionales dentro y fuera de ella.		/		/		/	
DIMENSIÓN 4: LIDERAZGO				Si	No	Si	No	Si	No
10	Likert 5	Es necesario que toda empresa pueda motivar en los trabajadores para el cumplimiento de las metas en las organizaciones.		/		/		/	
11	Likert 5	Los objetivos son planteados por la gerencia, para obtener el posicionamiento comercial deseado.		/		/		/	
12	Likert 5	Toda persona que obtiene un alto nivel en la empresa, debe ser capaz de coordinar con el personal a todo nivel.		/		/		/	
VARIABLE DEPENDIENTE / VARIABLE 2: Desempeño laboral									
DIMENSIÓN 1: CALIDAD DE SERVICIO				Si	No	Si	No	Si	No
13	Likert 5	En toda institución se debe cumplir con la seguridad y los procesos respectivos en cuanto al desempeño laboral de los trabajadores.		/		/		/	
14	Likert 5	El personal colaborador debe asistir a todas las reuniones y eventos de la institución en bien de su desempeño y labor dentro de la institución.		/		/		/	
15	Likert 5	La confiabilidad es la clave para intercambiar información vital y necesaria para nuestro equipo de trabajo.		/		/		/	
DIMENSIÓN 1: RESPONSABILIDAD				Si	No	Si	No	Si	No
16	Likert 5	El compromiso que tienen los empleados están emocionalmente implicados con la organización en la que trabajan.		/		/		/	
17	Likert 5	La empresa fomenta buenos hábitos en su entorno.		/		/		/	



		sus colaboradores.	/		/		/		
18	Likert 5	Los jefes buscan siempre el buen crecimiento para la empresa y para los trabajadores.	/		/		/		
DIMENSIÓN 1: COMPROMISO A LA INSTITUCIÓN			SI	No	SI	No	SI	No	
13	Likert 5	Los ambientes cómodos en la empresa motivan a reflexionar el compromiso en los trabajadores.	/		/		/		
20	Likert 5	Los trabajadores buscan nuevas formas de resolver problemas que puedan existir dentro de las actividades para mejorar su productividad.	/		/		/		
21	Likert 5	Es importante que las creencias que se desarrollan dentro de la empresa se trabajen de manera adecuada.	/		/		/		
DIMENSIÓN 1: TRABAJO EN EQUIPO			SI	No	SI	No	SI	No	
22	Likert 5	La empresa realiza las medidas específicas del proceso alcanzado en el cumplimiento de metas y el logro de los objetivos.	/		/		/		
23	Likert 5	Toda persona debe contar con capacitaciones que se realicen en la empresa o fuera de ella, permitiendo el desarrollo del personal.	/		/		/		
24	Likert 5	Trabajar de manera eficiente fortalece el equipo de trabajo.	/		/		/		

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: DR. MIGUEL ESPINOZA JUAN MANUELDNI: 09301600Especialidad del validador: ADMINISTRADOR

- *Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
 *Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


 DR. MIGUEL ESPINOZA JUAN MANUEL
 CORLAR REGISTRO 7247

13 de noviembre del 2019

CARTA DE PRESENTACIÓN

Hosk. Víctor Hugo Fernández Bedoya

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Escuela Profesional de Administración la UCV filial Lima – Campus Lima Norte, requiero validar el instrumento con el cual recolectaré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré por el título profesional de Licenciado en Administración.

El título de la investigación es: "Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral en una distribuidora de gas, Lima 2019" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de (gestión de las organizaciones), docencia universitaria y actividades de investigación demostrada en la Facultad de Ciencias Empresariales.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de Operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Firma

Yolanda Ramírez Atoche

D.N.I: 47624121

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS
VARIABLES CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL**

Variable			Importancia	Relevancia	Claridad	Experiencia
VARIABLE INDEPENDIENTE / VARIABLE 1: Clima Organizacional						
DIMENSIÓN 1: CLIMA ORGANIZACIONAL			SI	No	SI	No
1	Likert 5	Las necesidades son un proceso de interacción social que se da a través de una actividad humana dentro de una organización.	/		/	/
2	Likert 5	Las aspiraciones de la empresa permiten transmitir y ejecutar el mensaje con la finalidad de lograr una misma dirección.	/		/	/
3	Likert 5	Toda persona debe estar en la capacidad de respetar las ideas de sus compañeros de trabajo.	/		/	/
DIMENSIÓN 2: RELACIONES INTERPERSONALES			SI	No	SI	No
4	Likert 5	La solidaridad es vital entre los compañeros de trabajo.	/		/	/
5	Likert 5	Existe una constante estimulación por parte de la organización hacia los colaboradores, para desarrollar un mayor compañerismo en el ambiente laboral.	/		/	/
6	Likert 5	La empresa promueve el respeto y el trabajo en equipo dentro de la organización.	/		/	/
DIMENSIÓN 3: MOTIVACIÓN			SI	No	SI	No
7	Likert 5	Es importante el reconocimiento y el desempeño laboral dentro de una empresa.	/		/	/
8	Likert 5	La innovación es un nivel muy importante que se da fuera y dentro de las empresas.	/		/	/
9	Likert 5	Todo líder se debe preocupar por cumplir los valores organizacionales dentro y fuera de ella.	/		/	/
DIMENSIÓN 4: LIDERAZGO			SI	No	SI	No
10	Likert 5	Es necesario que toda empresa pueda motivar en los trabajadores para el cumplimiento de las metas en las organizaciones.	/		/	/
11	Likert 5	Los objetivos son planteados por la gerencia, para obtener el posicionamiento comercial deseado.	/		/	/
12	Likert 5	Toda persona que obtiene un alto nivel en la empresa, debe ser capaz de coordinar con el personal a todo nivel.	/		/	/
VARIABLE DEPENDIENTE / VARIABLE 2: Desempeño laboral						
DIMENSIÓN 1: CALIDAD DE SERVICIO			SI	No	SI	No
13	Likert 5	En toda institución se debe cumplir con la seguridad y los procesos respectivos en cuanto al desempeño laboral de los trabajadores.	/		/	/
14	Likert 5	El personal colaborador debe asistir a todas las reuniones y eventos de la institución en bien de su desempeño y labor dentro de la institución.	/		/	/
15	Likert 5	La confiabilidad es la clave para intercambiar información vital y necesaria para nuestro equipo de trabajo.	/		/	/
DIMENSIÓN 2: RESPONSABILIDAD			SI	No	SI	No
16	Likert 5	El compromiso que tienen los empleados están emocionalmente implicados con la organización en la que trabajan.	/		/	/
17	Likert 5	La empresa fomenta buenos hábitos en su entorno.	/		/	/



18	Likert 5	Los jefes buscan siempre el buen crecimiento para la empresa y para sus trabajadores.	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 1: COMPROMISO A LA INSTITUCIÓN			Si	No	Si	No	Si	No
19	Likert 5	Los ambientes cómodos en la empresa motivan a reflexionar el compromiso en los trabajadores.	✓		✓		✓	
20	Likert 5	Los trabajadores buscan nuevas formas de resolver problemas que puedan existir dentro de las actividades para mejorar su productividad.	✓		✓		✓	
21	Likert 5	Es importante que las creencias que se desarrollan dentro de la empresa se trabajen de manera adecuada.	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 1: TRABAJO EN EQUIPO			Si	No	Si	No	Si	No
22	Likert 5	La empresa realiza las medidas específicas del proceso alcanzado en el cumplimiento de metas y el logro de los objetivos.	✓		✓		✓	
23	Likert 5	Toda persona debe contar con expectativas que se realicen en la empresa o fuera de ella, permitiendo el desarrollo del personal.	✓		✓		✓	
24	Likert 5	Trabajar de manera eficiente fortalece el equipo de trabajo.	✓		✓		✓	

Observaciones:

*todo OK*Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg.:

*Victor Hugo Fernandez Bodoja*DNI: *44326351*

Especialidad del validador:

Lic. En Administración

- *Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
 *Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems puntuados son suficientes para medir la dimensión.

[Firma]
 Mg. Lic. Víctor H. Fernández Bodoja
 INVESTIGADOR EN CIENCIAS EMPRESARIALES
 CLAD REG. C. 07824

14 de noviembre del 2019

CARTA DE PRESENTACIÓN

MBA. BARCA BARRIENTOS JESUS ENRIQUE

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Escuela Profesional de Administración la UCV filial Lima – Campus Lima Norte, requiero validar el instrumento con el cual recolectaré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré por el título profesional de Licenciado en Administración.

El título de la investigación es: "Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral en una distribuidora de gas, Lima 2019" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de (gestión de las organizaciones), docencia universitaria y actividades de investigación demostrada en la Facultad de Ciencias Empresariales.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de Operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma
Yolanda Ramírez Atoche
D.N.I: 47624121



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS
VARIABLES CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL**

Ítem	Índice	Intencional	Relevancia	Claridad	Definición
VARIABLE INDEPENDIENTE / VARIABLE 1: Clima Organizacional					
DIMENSIÓN 1: CLIMA ORGANIZACIONAL		Si	No	Si	No
1	Likert 5	Las necesidades son un proceso de interacción social que se da a través de una actividad humana dentro de una organización.	/	/	/
2	Likert 5	Las aspiraciones de la empresa permiten transmitir y ejecutar el mensaje con la finalidad de lograr una misma decisión.	/	/	/
3	Likert 5	Toda persona debe estar en la capacidad de respetar las ideas de sus compañeros de trabajo.	/	/	/
DIMENSIÓN 2: RELACIONES INTERPERSONALES		Si	No	Si	No
4	Likert 5	La solidaridad es vital entre los compañeros de trabajo.	/	/	/
5	Likert 5	Existe una constante estimulación por parte de la organización hacia los colaboradores, para desarrollar un mayor compañerismo en el ambiente laboral.	/	/	/
6	Likert 5	La empresa promueve el respeto y el trabajo en equipo dentro de la organización.	/	/	/
DIMENSIÓN 3: MOTIVACIÓN		Si	No	Si	No
7	Likert 5	Es importante el reconocimiento y el desempeño laboral dentro de una empresa.	/	/	/
8	Likert 5	La innovación es un nivel muy importante que se da fuera y dentro de las empresas.	/	/	/
9	Likert 5	Todo líder se debe preocupar por cumplir los valores organizacionales dentro y fuera de ella.	/	/	/
DIMENSIÓN 4: LIDERAZGO		Si	No	Si	No
10	Likert 5	Es necesario que toda empresa pueda motivar en los trabajadores para el cumplimiento de las metas en las organizaciones.	/	/	/
11	Likert 5	Los objetivos son planteados por la gerencia, para obtener el posicionamiento comercial deseado.	/	/	/
12	Likert 5	Toda persona que obtiene un alto nivel en la empresa, debe ser capaz de coordinar con el personal a todo nivel.	/	/	/
VARIABLE DEPENDIENTE / VARIABLE 2: Desempeño laboral					
DIMENSIÓN 1: CALIDAD DE SERVICIO		Si	No	Si	No
13	Likert 5	En toda institución se debe cumplir con la seguridad y los procesos respectivos en cuanto al desempeño laboral de los trabajadores.	/	/	/
14	Likert 5	El personal colaborador debe asistir a todas las reuniones y eventos de la institución en bien de su desempeño y labor dentro de la institución.	/	/	/
15	Likert 5	La confiabilidad es la clave para intercambiar información vital y necesaria para nuestro equipo de trabajo.	/	/	/
DIMENSIÓN 1: RESPONSABILIDAD		Si	No	Si	No
16	Likert 5	El compromiso que tienen los empleados están emocionalmente implicados con la organización en la que trabajan.	/	/	/
17	Likert 5	La empresa fomenta buenos hábitos en su entorno.	/	/	/



		SUS COLABORADORES	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	Likert 5	Los jefes buscan siempre el buen crecimiento para la empresa y para los trabajadores.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DIMENSION 1: COMPROMISO A LA INSTITUCION			SI	No	SI	No	SI	No	
13	Likert 5	Los ambientes cómodos en la empresa motivan a reflexionar el compromiso en los trabajadores.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	Likert 5	Los trabajadores buscan nuevas formas de resolver problemas que puedan existir dentro de las actividades para mejorar su productividad.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	Likert 5	Es importante que las creencias que se desarrollan dentro de la empresa se trabajen de manera adecuada.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DIMENSION 1: TRABAJO EN EQUIPO			SI	No	SI	No	SI	No	
22	Likert 5	La empresa realiza las medidas específicas del proceso alcanzado en el cumplimiento de metas y el logro de los objetivos.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	Likert 5	Toda persona debe contar con capacitaciones que se realizan en la empresa o fuera de ella, permitiendo el desarrollo del personal.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	Likert 5	Trabajar de manera eficiente fortalece el equipo de trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []Apellidos y nombres del juez validador Dr. (Ag.) BARCA BARRIENTOS JESÚS ENRIQUEDNI: 46176175Especialidad del validador: MBA

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es coherente, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

13 de noviembre del 2019



CARTA DE PRESENTACIÓN

.....Dr. Castillo Castillo Pedro.....
Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Escuela Profesional de Administración la UCV filial Lima – Campus Lima Norte, requiero validar el instrumento con el cual recolectaré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré por el título profesional de Licenciado en Administración.

El título de la investigación es: "Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral en una empresa distribuidora de gas, Lima 2019" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de (calidad del servicio/fidelización de clientes) docencia universitaria y actividades de investigación demostrada en la Facultad de Ciencias Empresariales.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma

Ramírez Atoche Yolanda Jakeline

D.N.I: 47624121



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS
VARIABLES CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL**

N°	Escala	Ítems	Reliability	Reliability	Content	Reliability
VARIABLE INDEPENDIENTE / VARIABLE 1: Clima Organizacional						
DIMENSIÓN 1: CLIMA ORGANIZACIONAL			Si	No	Si	No
1	Likert 5	Las necesidades son un proceso de interacción social que se da a través de una actividad humana dentro de una organización.	/		/	/
2	Likert 5	Las aspiraciones de la empresa permiten transmitir y ejecutar el mensaje con la finalidad de lograr una misma dirección.	/		/	/
3	Likert 5	Toda persona debe estar en la capacidad de respetar las ideas de sus compañeros de trabajo.	/		/	/
DIMENSIÓN 2: RELACIONES INTERPERSONALES			Si	No	Si	No
4	Likert 5	La solidaridad es vital entre los compañeros de trabajo.	/		/	/
5	Likert 5	Existe una constante estimulación por parte de la organización hacia los colaboradores, para desarrollar un mayor compañerismo en el ambiente laboral.	/		/	/
6	Likert 5	La empresa promueve el respeto y el trabajo en equipo dentro de la organización.	/		/	/
DIMENSIÓN 3: MOTIVACIÓN			Si	No	Si	No
7	Likert 5	Es importante el reconocimiento y el desempeño laboral dentro de una empresa.	/		/	/
8	Likert 5	La innovación es un nivel muy importante que se da fuera y dentro de las empresas.	/		/	/
9	Likert 5	Todo líder se debe preocupar por cumplir los valores organizacionales dentro y fuera de ella.	/		/	/
DIMENSIÓN 4: LIDERAZGO			Si	No	Si	No
10	Likert 5	Es necesario que toda empresa pueda motivar a los trabajadores para el cumplimiento de las metas en las organizaciones.	/		/	/
11	Likert 5	Los objetivos son planteados por la gerencia, para obtener el posicionamiento comercial deseado.	/		/	/
12	Likert 5	Toda persona que obtiene un alto nivel en la empresa, debe ser capaz de coordinar con el personal a todo nivel.	/		/	/
VARIABLE DEPENDIENTE / VARIABLE 2: Desempeño laboral						
DIMENSIÓN 1: CALIDAD DE SERVICIO			Si	No	Si	No
13	Likert 5	En toda institución se debe cumplir con la seguridad y los procesos respectivos en cuanto al desempeño laboral de los trabajadores.	/		/	/
14	Likert 5	El personal colaborador debe asistir a todas las reuniones y eventos de la institución en bien de su desempeño y labor dentro de la institución.	/		/	/
15	Likert 5	La confiabilidad es la clave para intercambiar información vital y necesaria para nuestro equipo de trabajo.	/		/	/
DIMENSIÓN 2: RESPONSABILIDAD			Si	No	Si	No
16	Likert 5	El compromiso que tienen los empleados están emocionalmente implicados con la organización en la que trabajan.	/		/	/
17	Likert 5	La empresa fomenta buenos hábitos en su entorno.	/		/	/

		sus colaboradores.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	Likert 5	Los jefes buscan siempre el buen crecimiento para la empresa y para los trabajadores.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DIMENSIÓN 1: COMPROMISO A LA INSTITUCIÓN			Si	No	Si	No	Si	No	
13	Likert 5	Los ambientes cómodos en la empresa motivan a reflexionar el compromiso en los trabajadores.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	Likert 5	Los trabajadores buscan nuevas formas de resolver problemas que puedan existir dentro de las actividades para mejorar su productividad.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	Likert 5	Es importante que las creencias que se desarrollan dentro de la empresa se trabajen de manera adecuada.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DIMENSIÓN 1: TRABAJO EN EQUIPO			Si	No	Si	No	Si	No	
22	Likert 5	La empresa realiza las medidas específicas del proceso alcanzado en el cumplimiento de metas y el logro de los objetivos.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	Likert 5	Toda persona debe contar con capacitaciones que se realizan en la empresa o fuera de ella, permitiendo el desarrollo del personal.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	Likert 5	Trabajar de manera eficiente fortalece el equipo de trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Observaciones:

 Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

 Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: COSME CASTILLO PEDRO

 DNI: 09925834

 Especialidad del validador: DR. EN ADMINISTRACIÓN

- *Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
- *Claridad: Si arribando sin dificultad alguna al enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

12 de noviembre del 2019

Anexos 7 Resultados de validez

Tabla 12

N.º	Experto	Aplicabilidad
01	Dr. Cárdenas Saavedra Abraham	Aplicable
02	Dr. Vásquez Espinoza Juan M	Aplicable
03	Dr. Costilla Castillo Pedro	Aplicable
04	Mg. Fernández Bedoya Víctor	Aplicable
05	MBA. Barca Barrientos Jesús	Aplicable
06	Dr. Meneses la Riva Mónica	Aplicable

Fuente: SPSS versión 26

Anexos 8

Resultados de validez: Cálculo del V. de Aiken

Tabla 13

Resultados de validez de Expertos.

Ítem	CLARIDAD								PERTINENCIA								RELEVANCIA						V. AIKEN GENERAL				
	Jueces							S	v. AIKEN	Jueces							S	V. AIKEN	J1	J2	J3	J4		J5	J6	S	V. AIKEN
	J1	J2	J3	J4	J5	J6	J1			J2	J3	J4	J5	J6	J1	J2											
1	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1.00		
2	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1.00		
3	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1.00		
4	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1.00		
5	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1.00		
6	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1.00		
7	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1.00		
8	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1.00		
9	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1.00		
10	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1.00		
11	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1.00		
12	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1.00		
13	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1.00		
14	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1.00		
15	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1.00		
16	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1.00		
17	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1.00		
18	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1.00		
19	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1.00		
20	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1.00		
21	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1.00		
22	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1.00		
23	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1.00		
24	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1.00		

Anexos 9

Resultados del coeficiente de V. de Aiken

Tabla 14

N°	ÍTEM	V. AIKEN
1	Las necesidades son un proceso de interacción social que se da a través de una actividad humana dentro de una organización.	1.00
2	Las aspiraciones de la empresa permiten transmitir y ejecutar el mensaje con la finalidad de lograr una misma dirección.	1.00
3	Toda persona debe estar en la capacidad de respetar las ideas de sus compañeros de trabajo.	1.00
4	La solidaridad es vital entre los compañeros de trabajo.	1.00
5	Existe una constante estimulación por parte de la organización hacia los colaboradores, para desarrollar un mayor compañerismo en el ambiente laboral.	1.00
6	La empresa promueve el respeto y el trabajo en equipo dentro de la organización.	1.00
7	Es importante el reconocimiento y el desempeño laboral dentro de una empresa.	1.00
8	La innovación es un nivel muy importante que se da fuera y dentro de las empresas.	1.00
9	Todo líder se debe preocupar por cumplir los valores organizacionales dentro y fuera de ella.	1.00
10	Es necesario que toda empresa pueda motivar en los trabajadores para el cumplimiento de las metas en las organizaciones.	1.00
11	Los objetivos son planteados por la gerencia, para obtener el posicionamiento comercial deseado.	1.00
12	Toda persona que obtiene un alto nivel en la empresa debe ser capaz de coordinar con el personal a todo nivel.	1.00
13	En toda institución se debe cumplir con la seguridad y los procesos respectivos en cuanto al desempeño laboral de los trabajadores.	1.00
14	El personal colaborador debe asistir a todas las reuniones y eventos de la institución en bien de su desempeño y labor dentro de la institución.	1.00

15	La confiabilidad es la clave para intercambiar información vital y necesaria para nuestro equipo de trabajo.	1.00
16	El compromiso que tienen los empleados están emocionalmente implicados con la organización en la que trabajan.	1.00
17	La empresa fomenta buenos hábitos en su entorno laboral para un desarrollo y crecimiento apropiado de sus colaboradores.	1.00
18	Los jefes buscan siempre el buen crecimiento para la empresa y para los trabajadores.	1.00
19	Los ambientes cómodos en la empresa motivan a reflexionar el compromiso en los trabajadores.	1.00
20	Los trabajadores buscan nuevas formas de resolver problemas que puedan existir dentro de las actividades para mejorar su productividad.	1.00
21	Es importante que las creencias que se desarrollan dentro de la empresa se trabajen de manera adecuada.	1.00
22	La empresa realiza las medidas específicas del proceso alcanzado en el cumplimiento de metas y el logro de los objetivos.	1.00
23	Toda persona debe contar con capacitaciones que se realizan en la empresa o fuera de ella, permitiendo el desarrollo del personal.	1.00
24	Trabajar de manera eficiente fortalece el equipo de trabajo.	1.00

Anexos 10: Resultados de fiabilidad: Coeficiente Alfa de Cronbach General, dimensión e indicador

Coeficiente de alfa de Cronbach general

Tabla 15

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.996	24

Fuente: SPSS versión 26

De acuerdo con la tabla 15, el coeficiente de **Alfa de Cronbach general** es de 0,996, por cuanto es considerado **excelente** según la valoración de Chavez-Mendoza y Rodríguez-Miranda (2018)

Coeficiente de alfa de Cronbach por dimensión

Tabla 16

Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos
D1. Comunicación	0,992	3
D2. Relaciones interpersonales	0,995	3
D3. Motivación	0.988	3
D4. Liderazgo	0.995	3
D5. Calidad de servicio	0.993	3
D6. Responsabilidad	0.990	3
D7. Compromiso a la Institución	0.994	3
D8. Trabajo en Equipo	0.995	3

Fuente: SPSS versión 26

De acuerdo con la tabla 16, **el coeficiente de alfa de Cronbach por dimensión** muestra los siguientes resultados: para las dimensiones; Comunicación es de 0,992%, para las Relaciones interpersonales es de 0,995%, para la Motivación es de 0,988%. Para Liderazgo es de 0,995%. para Calidad de servicio es de 0,993%. Responsabilidad es de 9,993%. Compromiso a la institución es de 0.994 y para el Trabajo en equipo es de 0,995%.

Anexos 11

Resultados de fiabilidad: Coeficiente de Dos mitades de Guttman.

Tabla 17

De acuerdo con la tabla 17, el coeficiente de las **Dos mitades de Guttman** para las doce primeras preguntas salió 0,995% y para las otras doce preguntas salió 0,996 % obteniendo una valoración de fiabilidad **excelente** dando validez al cuestionario.

Alfa de Cronbach	Parte 1	Valor	0.995
		N de elementos	12 ^a
	Parte 2	Valor	0.996
		N de elementos	12 ^b
	N total de elementos		24
Correlación entre formularios			0.968
Coeficiente de Spearman- Brown	Longitud igual		0.984
	Longitud desigual		0.984
Coeficiente de dos mitades de Guttman			0.984

Fuente: SPSS versión 26

Anexos 12

Resultados de fiabilidad: Coeficiente de alfa de Cronbach general si se elimina algún elemento

Tabla 18

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1.- Las necesidades son un proceso de interacción social que se da a través de una actividad humana dentro de una organización.	91.53	485.578	0.928	0.997
2.- Las aspiraciones de la empresa permiten transmitir y ejecutar el mensaje con la finalidad de lograr una misma dirección.	91.51	484.612	0.974	0.997
3.- Toda persona debe estar en la capacidad de respetar las ideas de sus compañeros de trabajo.	91.51	484.612	0.974	0.997
4.- La solidaridad es vital entre los compañeros de trabajo.	91.48	483.870	0.973	0.997
5.- Existe una constante estimulación por parte de la organización hacia los colaboradores, para desarrollar un mayor compañerismo en el ambiente laboral.	91.50	482.994	0.971	0.997
6.- La empresa promueve el respeto y el trabajo en equipo dentro de la organización.	91.50	482.994	0.971	0.997
7.- Es importante el reconocimiento y el desempeño laboral dentro de una empresa.	91.53	484.184	0.962	0.997
8.- La innovación es un nivel muy importante que se da fuera y dentro de las empresas.	91.50	484.545	0.969	0.997
9.- Todo líder se debe preocupa por cumplir los valores organizacionales dentro y fuera de ella.	91.48	485.915	0.959	0.997
10.- Es necesario que toda empresa pueda motivar en los trabajadores para el cumplimiento de las metas en las organizaciones.	91.44	484.969	0.964	0.997
11.- Los objetivos son planteados por la gerencia, para obtener el posicionamiento comercial deseado.	91.47	484.094	0.961	0.997
12.- Toda persona que obtiene un alto nivel en la empresa, debe ser capaz de coordinar con el personal a todo nivel.	91.47	484.094	0.961	0.997

13.- En toda institución se debe cumplir con la seguridad y los procesos respectivos en cuanto al desempeño laboral de los trabajadores.	91.51	485.511	0.952	0.997
14.- El personal colaborador debe asistir a todas las reuniones y eventos de la institución en bien de su desempeño y labor dentro de la institución.	91.49	486.388	0.954	0.997
15.- La confiabilidad es la clave para intercambiar información vital y necesaria para nuestro equipo de trabajo.	91.48	485.983	0.957	0.997
16.- El compromiso que tienen los empleados están emocionalmente implicados con la organización en la que trabajan.	91.44	484.969	0.964	0.997
17.- La empresa fomenta buenos hábitos en su entorno laboral para un desarrollo y crecimiento apropiado de sus colaboradores.	91.49	482.725	0.972	0.997
18.- Los jefes buscan siempre el buen crecimiento para la empresa y para los trabajadores.	91.49	482.725	0.972	0.997
19.- Los ambientes cómodos en la empresa motivan a reflexionar el compromiso en los trabajadores.	91.50	482.994	0.971	0.997
20.- Los trabajadores buscan nuevas formas de resolver problemas que puedan existir dentro de las actividades para mejorar su productividad.	91.49	484.275	0.969	0.997
21.- Es importante que las creencias que se desarrollan dentro de la empresa se trabajen de manera adecuada.	91.48	483.870	0.973	0.997
22.- La empresa realiza las medidas específicas del proceso alcanzado en el cumplimiento de metas y el logro de los objetivos.	91.47	483.533	0.975	0.997
23.- Toda persona debe contar con capacitaciones que se realizan en la empresa o fuera de ella, permitiendo el desarrollo del personal.	91.49	482.657	0.973	0.997
24.- Trabajar de manera eficiente fortalece el equipo de trabajo.	91.49	482.657	0.973	0.997

Fuente: SPSS versión 26

De acuerdo con la tabla 18, Coeficiente de alfa de Cronbach general si se elimina algún elemento, se puede dar a conocer los resultados de los 24 ítems. Dando a conocer la media, mediante el alfa de Cronbach asume que los ítems (medidos en escala Likert) miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados entre sí. Al menos se necesitan de los ítems para poder estimar el valor del coeficiente alfa de Cronbach, cuanto mayor es el número de ítems mayor será la fiabilidad de la escala.

Anexos 13

Cálculo de la muestra.

De acuerdo con García- García, Reding- Bernal. J y Lopez- Alvarenga, C. (2013). El cálculo de la muestra nos permite realizar investigaciones que den resultados, para tener una mejor confianza deseado, expresando así la relación que pueda existir entre dichas variables.

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

Dónde:

Z= Nivel de confianza

p= Porcentaje de la población que tiene el atributo deseado

q= Porcentaje de la población que no tiene el atributo deseado = 1-p

N= Tamaño del universo

E= Error de estimación

n= Tamaño de la muestra

Anexos 15

Resultados descriptivos por ítems.

Tablas de Frecuencia

Los resultados descriptivos ítem por ítem se aprecian en la Tabla 20, donde se detalla la alternativa más respondida para cada una de las preguntas del cuestionario. Cabe señalar que representa “En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, De acuerdo y totalmente de acuerdo”, mostrando así las siguientes tablas por ítems.

1.- Las necesidades son un proceso de interacción social que se da a través de una actividad humana dentro de una organización.

Tabla 21

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	15	16.7	16.7	16.7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	2.2	2.2	18.9
	De acuerdo	47	52.2	52.2	71.1
	Totalmente de acuerdo	26	28.9	28.9	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

Fuente: SPSS versión 26

De acuerdo con la tabla 21 de la pregunta 1. Las necesidades son un proceso de interacción social que se da a través de una actividad humana dentro de una organización. indicaron que 15 personas encuestadas se muestran **en desacuerdo**, por otro lado 2 personas se muestran **ni de acuerdo ni en desacuerdo**, 47 personas se encuentran **de acuerdo** y 26 personas indicaron **totalmente de acuerdo**. Obteniendo cada una de ellas un porcentaje que asciende a 16%, 2%, 52%, 28% respectivamente a su muestra de resultados descriptivos.

2.- Las aspiraciones de la empresa permiten transmitir y ejecutar el mensaje con la finalidad de lograr una misma dirección.

Tabla 21

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	14	15.6	15.6	15.6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	2.2	2.2	17.8
	De acuerdo	48	53.3	53.3	71.1
	Totalmente de acuerdo	26	28.9	28.9	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

Fuente: SPSS versión 26

De acuerdo con la tabla 21 de la pregunta 2. Las aspiraciones de la empresa permiten transmitir y ejecutar el mensaje con la finalidad de lograr una misma dirección. indicaron que 14 personas encuestadas se muestran **en desacuerdo**, por otro lado 2 personas se muestran **ni de acuerdo ni en desacuerdo**, 48 personas se encuentran **de acuerdo** y 26 personas indicaron **totalmente de acuerdo**. Obteniendo cada una de ellas un porcentaje que asciende a 15%, 2%, 53%, 28% respectivamente a su muestra de resultados descriptivos.

3.- Toda persona debe estar en la capacidad de respetar las ideas de sus compañeros de trabajo.

Tabla 22

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	14	15.6	15.6	15.6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	2.2	2.2	17.8
	De acuerdo	48	53.3	53.3	71.1
	Totalmente de acuerdo	26	28.9	28.9	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

Fuente: SPSS versión 26

De acuerdo con la tabla 22 de la pregunta 3. Toda persona debe estar en la capacidad de respetar las ideas de sus compañeros de trabajo. indicaron que 14 personas encuestadas se muestran **en desacuerdo**, por otro lado 2 personas se muestran **ni de acuerdo ni en desacuerdo**, 48 personas se encuentran **de acuerdo** y 26 personas indicaron **totalmente de acuerdo**. Obteniendo cada una de ellas un porcentaje que asciende a 15%, 2%, 53%, 28% respectivamente a su muestra de resultados descriptivos.

4.- La solidaridad es vital entre los compañeros de trabajo.

Tabla 23

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	14	15.6	15.6	15.6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	2.2	2.2	17.8
	De acuerdo	45	50.0	50.0	67.8
	Totalmente de acuerdo	29	32.2	32.2	100.0
Total		90	100.0	100.0	

Fuente: SPSS versión 26

De acuerdo con la tabla 23 de la pregunta 4. La solidaridad es vital entre los compañeros de trabajo. indicaron que 14 personas encuestadas se muestran **en desacuerdo**, por otro lado 2 personas se muestran **ni de acuerdo ni en desacuerdo**, 45 personas se encuentran **de acuerdo** y 29 personas indicaron **totalmente de acuerdo**. Obteniendo cada una de ellas un porcentaje que asciende a 15%, 2%, 50%, 32% respectivamente a su muestra de resultados descriptivos.

5.- Existe una constante estimulación por parte de la organización hacia los colaboradores, para desarrollar un mayor compañerismo en el ambiente laboral.

Tabla 24

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	15	16.7	16.7	16.7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	2.2	2.2	18.9
	De acuerdo	44	48.9	48.9	67.8
	Totalmente de acuerdo	29	32.2	32.2	100.0
Total		90	100.0	100.0	

Fuente: SPSS versión 26

De acuerdo con la tabla 24 de la pregunta 5. Existe una constante estimulación por parte de la organización hacia los colaboradores, para desarrollar un mayor compañerismo en el ambiente laboral. indicaron que 15 personas encuestadas se muestran **en desacuerdo**, por otro lado 2 personas se muestran **ni de acuerdo ni en desacuerdo**, 45 personas se encuentran **de acuerdo** y 29 personas indicaron **totalmente de acuerdo**. Obteniendo cada una de ellas un porcentaje que asciende a 16%, 2%, 50%, 32% respectivamente a su muestra de resultados descriptivos.

6.- La empresa promueve el respeto y el trabajo en equipo dentro de la organización.

Tabla 25

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	15	16.7	16.7	16.7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	2.2	2.2	18.9
	De acuerdo	44	48.9	48.9	67.8
	Totalmente de acuerdo	29	32.2	32.2	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

Fuente: SPSS versión 26

De acuerdo con la tabla 25 de la pregunta 6. La empresa promueve el respeto y el trabajo en equipo dentro de la organización. indicaron que 15 personas encuestadas se muestran **en desacuerdo**, por otro lado 2 personas se muestran **ni de acuerdo ni en desacuerdo**, 44 personas se encuentran **de acuerdo** y 29 personas indicaron **totalmente de acuerdo**. Obteniendo cada una de ellas un porcentaje que asciende a 16%, 2%, 48%, 32% respectivamente a su muestra de resultados descriptivos.

7.- Es importante el reconocimiento y el desempeño laboral dentro de una empresa.

Tabla 26

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	15	16.7	16.7	16.7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	2.2	2.2	18.9
	De acuerdo	47	52.2	52.2	71.1
	Totalmente de acuerdo	26	28.9	28.9	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

Fuente: SPSS versión 26

De acuerdo con la tabla 26 de la pregunta 7 Es importante el reconocimiento y el desempeño laboral dentro de una empresa. indicaron que 15 personas encuestadas se muestran **en desacuerdo**, por otro lado 2 personas se muestran **ni de acuerdo ni en desacuerdo**, 47 personas se encuentran **de acuerdo** y 26 personas indicaron **totalmente de acuerdo**. Obteniendo cada una de ellas un porcentaje que asciende a 16%, 2%, 52%, 28% respectivamente a su muestra de resultados descriptivos.

8.- La innovación es un nivel muy importante que se da fuera y dentro de las empresas.

Tabla 27

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	14	15.6	15.6	15.6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	2.2	2.2	17.8
	De acuerdo	47	52.2	52.2	70.0
	Totalmente de acuerdo	27	30.0	30.0	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

Fuente: SPSS versión 26

De acuerdo con la tabla 27 de la pregunta 8 La innovación es un nivel muy importante que se da fuera y dentro de las empresas. Indicaron que 14 personas encuestadas se muestran **en desacuerdo**, por otro lado 2 personas se muestran **ni de acuerdo ni en desacuerdo**, 47 personas se encuentran **de acuerdo** y 27 personas indicaron **totalmente de acuerdo**. Obteniendo cada una de ellas un porcentaje que asciende a 15%, 2%, 52%, 30% respectivamente a su muestra de resultados descriptivos.

9.- Todo líder se debe preocupa por cumplir los valores organizacionales dentro y fuera de ella.

Tabla 28

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	13	14.4	14.4	14.4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	2.2	2.2	16.7
	De acuerdo	48	53.3	53.3	70.0
	Totalmente de acuerdo	27	30.0	30.0	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

Fuente: SPSS versión 26

De acuerdo con la tabla 28 de la pregunta 9. Todo líder se debe preocupa por cumplir los valores organizacionales dentro y fuera de ella. Indicaron que 13 personas encuestadas se muestran **en desacuerdo**, por otro lado 2 personas se muestran **ni de acuerdo ni en desacuerdo**, 48 personas se encuentran **de acuerdo** y 27 personas indicaron **totalmente de acuerdo**. Obteniendo cada una de ellas un porcentaje que asciende a 14%, 2%, 53%, 30% respectivamente a su muestra de resultados descriptivos.

10.- Es necesario que toda empresa pueda motivar en los trabajadores para el cumplimiento de las metas en las organizaciones.

Tabla 29

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	13	14.4	14.4	14.4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	2.2	2.2	16.7
	De acuerdo	45	50.0	50.0	66.7
	Totalmente de acuerdo	30	33.3	33.3	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

Fuente: SPSS versión 26

De acuerdo con la tabla 29 de la pregunta 10. Es necesario que toda empresa pueda motivar en los trabajadores para el cumplimiento de las metas en las organizaciones. Indicaron que 13 personas encuestadas se muestran **en desacuerdo**, por otro lado 2 personas se muestran **ni de acuerdo ni en desacuerdo**, 45 personas se encuentran **de acuerdo** y 30 personas indicaron **totalmente de acuerdo**. Obteniendo cada una de ellas un porcentaje que asciende a 14%, 2%, 50%, 33% respectivamente a su muestra de resultados descriptivos.

11.- Los objetivos son planteados por la gerencia, para obtener el posicionamiento comercial deseado.

Tabla 30

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	14	15.6	15.6	15.6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	2.2	2.2	17.8
	De acuerdo	44	48.9	48.9	66.7
	Totalmente de acuerdo	30	33.3	33.3	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

Fuente: SPSS versión 26

De acuerdo con la tabla 30 de la pregunta 11. Los objetivos son planteados por la gerencia, para obtener el posicionamiento comercial deseado. Indicaron que 13 personas encuestadas se muestran **en desacuerdo**, por otro lado 2 personas se muestran **ni de acuerdo ni en desacuerdo**, 45 personas se encuentran **de acuerdo** y 30 personas indicaron **totalmente de acuerdo**. Obteniendo cada una de ellas un porcentaje que asciende a 14%, 2%, 50%, 33% respectivamente a su muestra de resultados descriptivos.

12.- Toda persona que obtiene un alto nivel en la empresa, debe ser capaz de coordinar con el personal a todo nivel.

Tabla 31

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	14	15.6	15.6	15.6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	2.2	2.2	17.8
	De acuerdo	44	48.9	48.9	66.7
	Totalmente de acuerdo	30	33.3	33.3	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

Fuente: SPSS versión 26

De acuerdo con la tabla 31 de la pregunta 12. Toda persona que obtiene un alto nivel en la empresa debe ser capaz de coordinar con el personal a todo nivel. Indicaron que 14 personas encuestadas se muestran **en desacuerdo**, por otro lado 2 personas se muestran **ni de acuerdo ni en desacuerdo**, 44 personas se encuentran **de acuerdo** y 30 personas indicaron **totalmente de acuerdo**. Obteniendo cada una de ellas un porcentaje que asciende a 15%, 2%, 48%, 33% respectivamente a su muestra de resultados descriptivos.

13.- En toda institución se debe cumplir con la seguridad y los procesos respectivos en cuanto al desempeño laboral de los trabajadores.

Tabla 32

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	14	15.6	15.6	15.6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	2.2	2.2	17.8
	De acuerdo	48	53.3	53.3	71.1
	Totalmente de acuerdo	26	28.9	28.9	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

Fuente: SPSS versión 26

De acuerdo con la tabla 32 de la pregunta 13. En toda institución se debe cumplir con la seguridad y los procesos respectivos en cuanto al desempeño laboral de los trabajadores. Indicaron que 14 personas encuestadas se muestran **en desacuerdo**, por otro lado 2 personas se muestran **ni de acuerdo ni en desacuerdo**, 44 personas se encuentran **de acuerdo** y 30 personas indicaron **totalmente de acuerdo**. Obteniendo cada una de ellas un porcentaje que asciende a 15%, 2%, 48%, 33% respectivamente a su muestra de resultados descriptivos.

14.- El personal colaborador debe asistir a todas las reuniones y eventos de la institución en bien de su desempeño y labor dentro de la institución.

Tabla 33

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	13	14.4	14.4	14.4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	2.2	2.2	16.7
	De acuerdo	49	54.4	54.4	71.1
	Totalmente de acuerdo	26	28.9	28.9	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

Fuente: SPSS versión 26

De acuerdo con la tabla 33 de la pregunta 14. El personal colaborador debe asistir a todas las reuniones y eventos de la institución en bien de su desempeño y labor dentro de la institución. Indicaron que 13 personas encuestadas se muestran **en desacuerdo**, por otro lado 2 personas se muestran **ni de acuerdo ni en desacuerdo**, 49 personas se encuentran **de acuerdo** y 26 personas indicaron **totalmente de acuerdo**. Obteniendo cada una de ellas un porcentaje que asciende a 14%, 2%, 54%, 29% respectivamente a su muestra de resultados descriptivos.

15.- La confiabilidad es la clave para intercambiar información vital y necesaria para nuestro equipo de trabajo.

Tabla 34

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	13	14.4	14.4	14.4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	2.2	2.2	16.7
	De acuerdo	48	53.3	53.3	70.0
	Totalmente de acuerdo	27	30.0	30.0	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

Fuente: SPSS versión 26

De acuerdo con la tabla 34 de la pregunta 15. La confiabilidad es la clave para intercambiar información vital y necesaria para nuestro equipo de trabajo. Indicaron que 13 personas encuestadas se muestran **en desacuerdo**, por otro lado 2 personas se muestran **ni de acuerdo ni en desacuerdo**, 48 personas se encuentran **de acuerdo** y 27 personas indicaron **totalmente de acuerdo**. Obteniendo cada una de ellas un porcentaje que asciende a 14%, 2%, 53%, 30% respectivamente a su muestra de resultados descriptivos.

16.- El compromiso que tienen los empleados están emocionalmente implicados con la organización en la que trabajan.

Tabla 35

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	13	14.4	14.4	14.4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	2.2	2.2	16.7
	De acuerdo	45	50.0	50.0	66.7
	Totalmente de acuerdo	30	33.3	33.3	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

Fuente: SPSS versión 26

De acuerdo con la tabla 35 de la pregunta 16. El compromiso que tienen los empleados está emocionalmente implicado con la organización en la que trabajan. Indicaron que 13 personas encuestadas se muestran **en desacuerdo**, por otro lado 2 personas se muestran **ni de acuerdo ni en desacuerdo**, 45 personas se encuentran **de acuerdo** y 30 personas indicaron **totalmente de acuerdo**. Obteniendo cada una de ellas un porcentaje que asciende a 14%, 2%, 50%, 33% respectivamente a su muestra de resultados.

17.- La empresa fomenta buenos hábitos en su entorno laboral para un desarrollo y crecimiento apropiado de sus colaboradores.

Tabla 36

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	15	16.7	16.7	16.7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	2.2	2.2	18.9
	De acuerdo	43	47.8	47.8	66.7
	Totalmente de acuerdo	30	33.3	33.3	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

Fuente: SPSS versión 26

De acuerdo con la tabla 36 de la pregunta 17. La empresa fomenta buenos hábitos en su entorno laboral para un desarrollo y crecimiento apropiado de sus colaboradores. Indicaron que 15 personas encuestadas se muestran **en desacuerdo**, por otro lado 2 personas se muestran **ni de acuerdo ni en desacuerdo**, 43 personas se encuentran **de acuerdo** y 30 personas indicaron **totalmente de acuerdo**. Obteniendo cada una de ellas un porcentaje que asciende a 16%, 2%, 47%, 33% respectivamente a su muestra de resultados.

18.- Los jefes buscan siempre el buen crecimiento para la empresa y para los trabajadores.

Tabla 37

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	15	16.7	16.7	16.7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	2.2	2.2	18.9
	De acuerdo	43	47.8	47.8	66.7
	Totalmente de acuerdo	30	33.3	33.3	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

Fuente: SPSS versión 26

De acuerdo con la tabla 37 de la pregunta 18. Los jefes buscan siempre el buen crecimiento para la empresa y para los trabajadores. Indicaron que 15 personas encuestadas se muestran **en desacuerdo**, por otro lado 2 personas se muestran **ni de acuerdo ni en desacuerdo**, 43 personas se encuentran **de acuerdo** y 30 personas indicaron **totalmente de acuerdo**. Obteniendo cada una de ellas un porcentaje que asciende a 16%, 2%, 47%, 33% respectivamente a su muestra de resultados.

19.- Los ambientes cómodos en la empresa motivan a reflexionar el compromiso en los trabajadores.

Tabla 38

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	15	16.7	16.7	16.7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	2.2	2.2	18.9
	De acuerdo	44	48.9	48.9	67.8
	Totalmente de acuerdo	29	32.2	32.2	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

Fuente: SPSS versión 26

De acuerdo con la tabla 38 de la pregunta 19. Los ambientes cómodos en la empresa motivan a reflexionar el compromiso en los trabajadores. Indicaron que 15 personas encuestadas se muestran **en desacuerdo**, por otro lado 2 personas se muestran **ni de acuerdo ni en desacuerdo**, 44 personas se encuentran **de acuerdo** y 29 personas indicaron **totalmente de acuerdo**. Obteniendo cada una de ellas un porcentaje que asciende a 16%, 2%, 48%, 32% respectivamente a su muestra de resultados.

20.- Los trabajadores buscan nuevas formas de resolver problemas que puedan existir dentro de las actividades para mejorar su productividad.

Tabla 39

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	14	15.6	15.6	15.6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	2.2	2.2	17.8
	De acuerdo	46	51.1	51.1	68.9
	Totalmente de acuerdo	28	31.1	31.1	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

Fuente: SPSS versión 26

De acuerdo con la tabla 39 de la pregunta 20. Los trabajadores buscan nuevas formas de resolver problemas que puedan existir dentro de las actividades para mejorar su productividad. Indicaron que 14 personas encuestadas se muestran **en desacuerdo**, por otro lado 2 personas se muestran **ni de acuerdo ni en desacuerdo**, 46 personas se encuentran **de acuerdo** y 28 personas indicaron **totalmente de acuerdo**. Obteniendo cada una de ellas un porcentaje que asciende a 15%, 2%, 51%, 31% respectivamente a su muestra de resultados.

21.- Es importante que las creencias que se desarrollan dentro de la empresa se trabajen de manera adecuada.

Tabla 40

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	14	15.6	15.6	15.6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	2.2	2.2	17.8
	De acuerdo	45	50.0	50.0	67.8
	Totalmente de acuerdo	29	32.2	32.2	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

Fuente: SPSS versión 26

De acuerdo con la tabla 40 de la pregunta 21. Es importante que las creencias que se desarrollan dentro de la empresa se trabajen de manera adecuada. Indicaron que 14 personas encuestadas se muestran **en desacuerdo**, por otro lado 2 personas se muestran **ni de acuerdo ni en desacuerdo**, 45 personas se encuentran **de acuerdo** y 29 personas indicaron **totalmente de acuerdo**. Obteniendo cada una de ellas un porcentaje que asciende a 15%, 2%, 50%, 32% respectivamente a su muestra de resultados.

22.- La empresa realiza las medidas específicas del proceso alcanzado en el cumplimiento de metas y el logro de los objetivos.

Tabla 41

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	14	15.6	15.6	15.6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	2.2	2.2	17.8
	De acuerdo	44	48.9	48.9	66.7
	Totalmente de acuerdo	30	33.3	33.3	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

Fuente: SPSS versión 26

De acuerdo con la tabla 41 de la pregunta 22. La empresa realiza las medidas específicas del proceso alcanzado en el cumplimiento de metas y el logro de los objetivos. Indicaron que 14 personas encuestadas se muestran **en desacuerdo**, por otro lado 2 personas se muestran **ni de acuerdo ni en desacuerdo**, 44 personas se encuentran **de acuerdo** y 30 personas indicaron **totalmente de acuerdo**. Obteniendo cada una de ellas un porcentaje que asciende a 15%, 2%, 48%, 33% respectivamente a su muestra de resultados.

23.- Toda persona debe contar con capacitaciones que se realizan en la empresa o fuera de ella, permitiendo el desarrollo del personal.

Tabla 42

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	15	16.7	16.7	16.7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	2.2	2.2	18.9
	De acuerdo	43	47.8	47.8	66.7
	Totalmente de acuerdo	30	33.3	33.3	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

Fuente: SPSS versión 26

De acuerdo con la tabla 42 de la pregunta 22. Toda persona debe contar con capacitaciones que se realizan en la empresa o fuera de ella, permitiendo el desarrollo del personal. Indicaron que 15 personas encuestadas se muestran **en desacuerdo**, por otro lado 2 personas se muestran **ni de acuerdo ni en desacuerdo**, 43 personas se encuentran **de acuerdo** y 30 personas indicaron **totalmente de acuerdo**. Obteniendo cada una de ellas un porcentaje que asciende a 15%, 2%, 50%, 32% respectivamente a su muestra de resultados.

24.- Trabajar de manera eficiente fortalece el equipo de trabajo.

Tabla 43

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	15	16.7	16.7	16.7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	2.2	2.2	18.9
	De acuerdo	43	47.8	47.8	66.7
	Totalmente de acuerdo	30	33.3	33.3	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

Fuente: SPSS versión 26

De acuerdo con la tabla 43 de la pregunta 24. Trabajar de manera eficiente fortalece el equipo de trabajo. Indicaron que 15 personas encuestadas se muestran **en desacuerdo**, por otro lado 2 personas se muestran **ni de acuerdo ni en desacuerdo**, 43 personas se encuentran **de acuerdo** y 30 personas indicaron **totalmente de acuerdo**. Obteniendo cada una de ellas un porcentaje que asciende a 16%, 2%, 47%, 33% respectivamente a su muestra de resultados.

Anexos 17

Diapositivas de defensa de tesis

 **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

TESIS
Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral en una empresa distribuidora de gas. Lima, 2019

PRESENTADO POR
Ramírez Atoche, Yolandia Jakeline

ASESOR
Mgtr. Victor Hugo Fernández Bedoya

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
Gestión de Organizaciones


Lima, Perú
2019

 **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**


1. INTRODUCCIÓN



El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral en la empresa distribuidora de gas Rossmert SAC. Lima, 2019

 **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

REALIDAD PROBLEMÁTICA



Clima organizacional son agrupaciones comunes, que incide en los puntos internos y externos de los colaboradores de la empresa y como desenvuelven en una organización, generando sensaciones por los integrantes de una empresa. Al respecto el trabajo en equipo puede convertirse en uniones interpersonales generando condiciones y circunstancias de las empresas (Segredo 2013).

La empresa se dedica a la comercialización de gas, brindando sus servicios en distintos puntos de distribución de Lima Metropolitana, ubicada en el distrito de Independencia y cuentan con una cartera de clientes. Por otro lado, el clima organizacional se ve afectada por las causas que son la falta de compromiso de los trabajadores, incumplimiento de algunos trabajadores sin embargo todo aquello mencionado también llega afectar al desempeño laboral.

El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral en una empresa distribuidora de gas. Lima, 2019


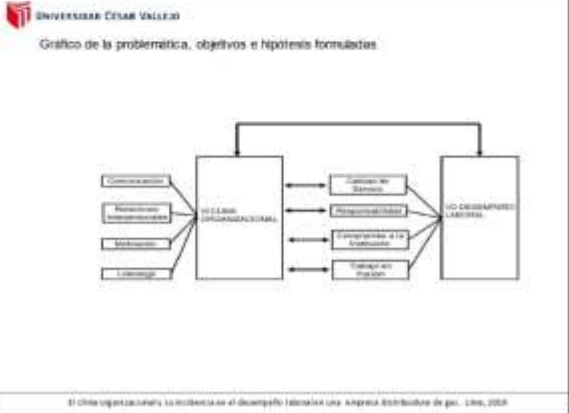
 **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

Gráfico de la problemática, objetivos e hipótesis formuladas.



```
graph LR
    subgraph "CLIMA ORGANIZACIONAL"
        C1[Comunicación]
        C2[Reconocimiento]
        C3[Motivación]
        C4>Liderazgo
    end
    subgraph "OBJETIVOS"
        O1[Calidad de Servicio]
        O2[Productividad]
        O3>Compromiso de los Trabajadores
        O4>Trabajo en Equipo
    end
    subgraph "DESEMPEÑO LABORAL"
        D1[Calidad de Servicio]
        D2[Productividad]
        D3>Compromiso de los Trabajadores
        D4>Trabajo en Equipo
    end
    CLIMA --> OBJETIVOS
    OBJETIVOS --> DESEMPEÑO
```

El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral en una empresa distribuidora de gas. Lima, 2019

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

JUSTIFICACIÓN TEÓRICA:
 La presente investigación tiene la finalidad de lograr un estudio generando así conocimientos mostrando así soluciones internas que se da, mediante las ventas, rotación del personal y del entorno en una empresa distribuidora de gas, Lima 2019.

JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA:
 se realiza con un nuevo método de una nueva estrategia para seguir generando conocimientos válidos y confiables.

JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA:
 se desarrolla ayudando a resolver los objetivos que permite encontrar soluciones de la empresa identificando sus ventas, motivación del personal y la toma de decisiones que define, clima organizacional y el desempeño laboral en una empresa Distribuidora de Gas.

El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral en una empresa distribuidora de gas. Lima, 2019

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

II. MARCO TEÓRICO

El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral en una empresa distribuidora de gas. Lima, 2019

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ANTECEDENTES

	<p style="text-align: center;">Quilóniz (2015)</p> <p>Planteo como objeto principal de estudio determinar la incidencia del clima organizacional sobre el desempeño laboral de los colaboradores de la PUCP de Trujillo - sede (Pasco), encontró que el 47% de los encuestados percibe que existe un buen nivel de comunicación, por otro lado 24.7% se siente insatisfecho respecto al nivel de satisfacción y un 26.2% lo considera una severa falta de comunicación para que se transmita información en las diversas áreas de la institución. Concluye que los planes, de capacitación, los reconocimientos, el trabajo en equipo, el liderazgo, la imagen institucional, entre otros, más factores pertenecientes al clima organizacional que afectan al desempeño laboral.</p>	
	<p style="text-align: center;">Mirapal y Pérez (2011)</p> <p>El objetivo principal de su estudio se centró en describir como el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los empleados de Burger King. Para su estudio, considero a 115 empleados de dicha empresa, aplicó encuestas de métodos cuantitativos y para la recolección de datos empleó un cuestionario. Los autores determinan que los colaboradores tienen una percepción de desarrollo humano, beneficia por su desempeño lo cual les genera una satisfacción en el desempeño laboral y esto en suma genera ventajas competitivas para una organización y al personal a la vez.</p>	

El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral en una empresa distribuidora de gas. Lima, 2019

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

	<p style="text-align: center;">Miró Pérez (2014)</p> <p>como objetivo fue determinar su incidencia entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas Mariscos en Lambayeque, Perú. El tipo de estudio fue descriptivo, así mismo se aplicó el grado de las variables. Su población fue de 180 personas, en la cual se utilizó la técnica de muestreo para poder medir el clima organizacional y el desempeño laboral. En cuanto el autor llega a concluir que el grado entre sus variables que existe un grado de correlación, después de aplicarse la prueba de rho de Spearman, se logró comprobar el suficiente correlacional fue de 0.531 que muestra la relación positiva entre dichas variables y su valor fue de 0.000 (p< 0.05) lo que indica una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral.</p>	
	<p style="text-align: center;">Prado (2016)</p> <p>como objetivo general de estudio determinar la relación entre el clima laboral y los componentes del desempeño laboral en la Universidad César Vallejo - sede Trujillo. Dentro de sus resultados determino que los elementos que conforman el clima laboral que más se relacionan con el desempeño laboral son el involucramiento laboral, la supervisión y comunicación; los mismos que mediante la prueba de R. Spearman se encontró un coeficiente de 0.661, 0.431, y 0.673, los cuales fueron significativos al 0.000. El autor concluye que existe una correlación moderada fuerte entre el clima laboral y el desempeño laboral dentro de la cadena de estudios antes mencionada.</p>	

El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral en una empresa distribuidora de gas. Lima, 2019

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CONCEPTO DE LAS VARIABLES

Para Chisavenato, (2010) clima organizacional establece un medio interno, en el cual se trabaja de una manera favorable. Asimismo, clima organizacional involucra diferentes aspectos de la situación, que se construyen por medio de la organización, con el objetivo de brindar diferentes expectativas como, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos que se da en una empresa.

Bohórquez (2004) define el desempeño laboral son comportamientos y acciones que perciben los empleados que son relevantes al logro de sus objetivos dentro de una organización estableciendo la calidad de servicio, responsabilidad, compromiso y el trabajo en equipo.

El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral en una empresa distribuidora de gas. Lima, 2018

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Rensis Likert (1968)
Establece que los comportamientos asumidos por los subordinados dependen directamente del comportamiento y las variables causales, variables intermedias y variables finales.

Litwin y Stringer (1968)
Explica los importantes aspectos de la conducta de los individuos que trabajan en una organización utilizando los conceptos como motivación y clima.

Las teorías "Teoría X" y "Teoría Y" son las principales necesidades de ellas en lo que respecta con el sistema participativo y autoritario.

El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral en una empresa distribuidora de gas. Lima, 2018

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Abraham Maslow (1940)
Subteoría de las necesidades.

Frederick Irving Herzberg (1968)
Según esta teoría, las personas están influenciadas por dos factores: la satisfacción y la insatisfacción, que se trabaja dentro de cada empresa con reconocimientos de labores bien realizadas como también oportunidades para poder interactuar entre los compañeros de trabajo.

Kurt Lewin (1947)
En su teoría define al liderazgo como autoritario, democrático, liberal en lo cual dentro de sí los estilos sustentados en cada uno de ellos.

El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral en una empresa distribuidora de gas. Lima, 2018

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

III. METODOLOGÍA

El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral en una empresa distribuidora de gas. Lima, 2018



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

MATRIZ OPERACIONALIZACIÓN

Variable	Definición conceptual	Definición de operacionalización	Dimensiones	Indicadores	Escalas de Medición
CLIMA ORGANIZACIONAL	Según Likert (1931) 1934, el clima organizacional es el conjunto de percepciones que los empleados tienen de las políticas, procedimientos y prácticas de la organización en cuanto a cómo se desempeña su actividad dentro del ámbito de acción de la organización.	El presente (2019) define el clima organizacional como el conjunto de percepciones que los empleados tienen de las políticas, procedimientos y prácticas de la organización en cuanto a cómo se desempeña su actividad dentro del ámbito de acción de la organización.	Comunicación	Respeto Liderazgo Compromiso Equidad	Likert Likert Likert Likert
			Relaciones interpersonales	Respeto Liderazgo Compromiso Equidad	Likert Likert Likert Likert
			Saludabilidad	Respeto Liderazgo Compromiso Equidad	Likert Likert Likert Likert
DESEMPEÑO LABORAL	De acuerdo con Chiensang (2002), el desempeño laboral es el conjunto de actividades que el individuo realiza en el trabajo para cumplir con las expectativas de la organización. Este concepto se refiere a la capacidad del individuo para cumplir con las expectativas de la organización en el trabajo.	El presente (2019) define el desempeño laboral como el conjunto de actividades que el individuo realiza en el trabajo para cumplir con las expectativas de la organización. Este concepto se refiere a la capacidad del individuo para cumplir con las expectativas de la organización en el trabajo.	Calidad de Servicio	Compromiso Liderazgo Respeto Equidad	Likert Likert Likert Likert
			Productividad	Compromiso Liderazgo Respeto Equidad	Likert Likert Likert Likert
			Compromiso	Compromiso Liderazgo Respeto Equidad	Likert Likert Likert Likert

El clima organizacional y su incidencia en el desarrollo laboral en una empresa distribidora de gas... Lima, 2019

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

POBLACIÓN Y MUESTRA

La población está conformada por 45 trabajadores de una empresa distribidora de gas... Lima 2019.

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

n = 45

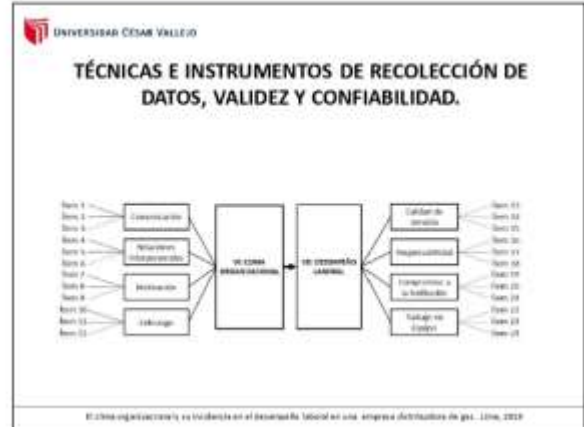
Tamaño de la Muestra
50 encuestados

Donde:

Z= nivel de confianza
p= Porcentaje de la población que tiene el atributo deseado
q= Porcentaje de la población que no tiene el atributo deseado: 1-p
N= Tamaño del universo
E= Error de estimación
n= Tamaño de la muestra

Muestreo
No probabilístico por conveniencia

El clima organizacional y su incidencia en el desarrollo laboral en una empresa distribidora de gas... Lima, 2019



TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD.

N°	Experiencia	Aplicabilidad
01	Dr. Gorkaio Sarmiento Alvarado	Aplicable
02	Dr. Víctor Espinoza Juan M.	Aplicable
03	Dr. Cecilia Cecilia Pardo	Aplicable
04	Mg. Francisco Carlos Viteri	Aplicable
05	MBA. Sara Barrios de Jorda	Aplicable
06	Dr. Mónica de la Haza Méndez	Aplicable

V. De Alíen general = 0,996

Indicador de confiabilidad	Indicador de fiabilidad	Para la obtención de dichos coeficientes, se citó la respuesta por
[0.996]	Excelente	Chávez Barrios y Rodríguez Méndez (2018)
[0.996]	Muy Buena	
[0.996]	Buena	
[0.996]	Regular	
[0.996]	Poco Buena	
[0.996]	Mala	

El estudio se realizó en la Universidad César Vallejo en el periodo 2018-2019 para el desarrollo de la tesis.

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

IV. RESULTADOS

El estudio organizacional y su incidencia en el desempeño laboral en una empresa distribuidora de gas. Lima, 2019

La confiabilidad fue obtenida a través de dos pruebas:

- Alfa de Cronbach
- 2 mitades de Guttman

Alfa de Cronbach		N de elementos	
0.996		24	
Excelente			
Alfa de Cronbach	Parte	Valor	N de elementos
0.996	Parte 1	0.995	12
	Parte 2	0.990	12
N total de elementos		24	
Correlación entre formularios		0.999	
Coeficiente de Spearman-Brown		0.994	
Coeficiente de dos mitades de Guttman		0.994	

Coefficiente de Alfa de Cronbach por dimensiones

Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos
D1. Comunicación	0.960	3
D2. Relaciones interpersonales	0.995	3
D3. Motivación	0.988	3
D4. Liderazgo	0.995	3
D5. Calidad de servicio	0.990	3
D6. Responsabilidad	0.990	3
D7. Compromiso a la institución	0.994	3
D8. Trabajo en Equipo	0.995	3

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Prueba de Normalidad

		(N)	(M)
		Variable Independiente	Variable Dependiente
		Clima Organizacional	Desempeño Laboral
U		90	90
Parámetros nominales**	Media	3.99	3.99
	Desv.	1.022	1.022
	Desviación		
Muestras diferentes extremas	Absoluto	0.327	0.327
	Positivo	0.162	0.162
	Negativo	-0.327	-0.327
Estadístico de prueba Z de Kolmogórov-Smirnov		0.327	0.327
Sig. asintótica (bilateral)		.000*	.000*

significación asintótica (bilateral) es menor a 0,05, los datos no son normales.

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Prueba de Hipótesis

HIPÓTESIS	CHI CUADRADO	SIG. BILATERAL	N ^a
H ₀ General: Clima organizacional incide significativamente en el desempeño laboral en una empresa distribuidora de gas, Lima 2019.	350,102a	0,000	90
H ₀ Específica 1: Clima organizacional incide significativamente la calidad de servicio en una empresa distribuidora de gas, Lima 2019.	251,139a	0,000	90
H ₀ Específica 2: Clima organizacional incide significativamente la responsabilidad en una empresa distribuidora de gas, Lima 2019.	251,121a	0,000	90
H ₀ Específica 3: Clima organizacional incide significativamente el compromiso de la institución en una empresa distribuidora de gas, Lima 2019.	251,620a	0,000	90
H ₀ Específica 4: Clima organizacional incide significativamente el trabajo en equipo en una empresa distribuidora de gas, Lima 2019.	251,600a	0,000	90

La significación asintótica bilateral de como resultado 0,000 (menor a 0,05). Al existir asociación entre las variables, es válido afirmar que estadísticamente **incide** entre ambas variables o las dimensiones.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

DISCUSIÓN

INVESTIGADOR	TÍTULO	MUESTRA	EMPRESA	UBICACIÓN	CORRELACIÓN
Rojas (2014)	Clima organizacional y satisfacción laboral en las instituciones en la Parroquia Pueblo Nuevo.	16 docentes	Municipio Baralt	Venezuela	0,912
Paño (2015)	Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral en una casa de estudios.	60 colaboradores	Universidad César Vallejo	Trujillo	0,681
Ortiz (2015)	Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del personal en la Municipalidad Distrital de Pascha.	90 colaboradores	Municipalidad Distrital de Pascha	Aguinara	0,562
Ferre (2007)	Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.	121 colaboradores	Municipalidad de Cajamarca	Cajamarca	0,776

Clima organizacional incide en el desempeño laboral en una Distribuidora de Gas, Lima 2019

El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral en una empresa distribuidora de gas, Lima, 2019

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Conclusiones

1. Clima organizacional incide significativamente al desempeño laboral en una empresa distribuidora de gas, Lima 2019; lo cual confirma la prueba de Chi cuadrado de Pearson (significación estadística bilateral = 0,000).

2. Clima organizacional incide significativamente la calidad de servicio en una empresa distribuidora de gas, Lima 2019; lo cual de validó a la prueba de Chi cuadrado de Pearson (significación estadística bilateral = 0,000).

3. Clima organizacional incide significativamente la responsabilidad en una empresa distribuidora de gas, Lima 2019; lo cual afirma la prueba de Chi cuadrado de Pearson (significación estadística bilateral = 0,000).

4. Clima organizacional incide significativamente al compromiso a la institución en una empresa distribuidora de gas, Lima 2019; lo cual fue determinado mediante la prueba de Chi cuadrado de Pearson (significación estadística bilateral = 0,000).

5. Clima organizacional incide significativamente el trabajo en equipo en una empresa distribuidora de gas, Lima 2019; lo cual se validó mediante la prueba de Chi cuadrado de Pearson (significación estadística bilateral = 0,000).

Se concluye que las investigaciones realizadas por medio de las hipótesis fueron validadas por medio la prueba de Chi cuadrado.

Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral en una empresa distribuidora de gas, Lima, 2019

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Recomendaciones

1. A la empresa donde se pudo realizar dicha investigación, se recomienda reforzar el clima organizacional por medio de capacitaciones, debido a que la investigación determina la incidencia entre el clima organizacional y el desempeño laboral en una empresa distribuidora de gas Lima 2019, por lo que se puede solucionar mediante las charlas en la organización.
2. A las empresas que son similares al mismo rubro se le puede recomendar el reforzamiento del clima organizacional, así por ello por lo que los resultados obtenidos de esta investigación se han dado a través del Chi cuadrado, esta prueba estadística nos ayuda ver el reflejo de cómo se podría encontrar cada problema de las organizaciones, y así allí donde se puede aplicar las soluciones mediante estas propuestas estadísticas.
3. Así mismo se recomienda la importancia que puedan tener dentro de las empresas, el clima organizacional y el desempeño laboral. Esto ayudará a tener mejores aportaciones que se puedan aferrar mediante las investigaciones que se realizan por un estudio estadístico.
4. Mediante esta investigación del campo de gestión de organizaciones, se pone a disposición cada información recopilada por medio del estudio, aplicando soluciones y poniendo en práctica cada modelo metodológico, a fin de que cada resultado sirva para una investigación a futuro. Así mismo se puede recomendar las variables que se ha utilizado a fin de generar discusión y un mejor proyecto.

El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral en una empresa distribuidora de gas, Lima, 2019

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA/ENFOQUE	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	RESULTADO	CONTRIBUCIÓN
1. ¿El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral en una empresa distribuidora de gas, Lima 2019?	Definir el rol del clima organizacional en el desempeño laboral en una empresa distribuidora de gas, Lima 2019.	El clima organizacional incide significativamente en el desempeño laboral en una empresa distribuidora de gas, Lima 2019.	Validación de hipótesis	Es un estudio
2. ¿El clima organizacional y su incidencia en la calidad de servicio en una empresa distribuidora de gas, Lima 2019?	Definir el rol del clima organizacional en la calidad de servicio en una empresa distribuidora de gas, Lima 2019.	El clima organizacional incide significativamente en la calidad de servicio en una empresa distribuidora de gas, Lima 2019.	Validación de hipótesis	Aplicación de modelos estadísticos y de otros métodos.
3. ¿El clima organizacional y su incidencia en la responsabilidad en una empresa distribuidora de gas, Lima 2019?	Definir el rol del clima organizacional en la responsabilidad en una empresa distribuidora de gas, Lima 2019.	El clima organizacional incide significativamente en la responsabilidad en una empresa distribuidora de gas, Lima 2019.	Validación de hipótesis	Aplicación de modelos estadísticos y de otros métodos.
4. ¿El clima organizacional y su incidencia en el compromiso a la institución en una empresa distribuidora de gas, Lima 2019?	Definir el rol del clima organizacional en el compromiso a la institución en una empresa distribuidora de gas, Lima 2019.	El clima organizacional incide significativamente en el compromiso a la institución en una empresa distribuidora de gas, Lima 2019.	Validación de hipótesis	Aplicación de modelos estadísticos y de otros métodos.
5. ¿El clima organizacional y su incidencia en el trabajo en equipo en una empresa distribuidora de gas, Lima 2019?	Definir el rol del clima organizacional en el trabajo en equipo en una empresa distribuidora de gas, Lima 2019.	El clima organizacional incide significativamente en el trabajo en equipo en una empresa distribuidora de gas, Lima 2019.	Validación de hipótesis	Aplicación de modelos estadísticos y de otros métodos.

El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral en una empresa distribuidora de gas, Lima, 2019

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

GRACIAS

El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral en una empresa distribuidora de gas, Lima, 2019