



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

Cultura Organizacional y Clima Laboral del área de Servicio al Cliente en la Empresa

Atento Perú, Ate, 2019.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORAS:

Castro García, Williams Benedicto (ORCID: 0000-0001-7785-1645)

Uriarte Rivera, Daisy (ORCID: 0000-0001-9211-722X)

ASESOR:

Dr. Tejada Estrada, Roberto Justo (ORCID: 0000-0003-1051-1552)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2019

Dedicatoria

A ti Doris, mi mejor cliente, mi madre, la que siempre aposto por mí y porque me enseñaste que las cosas se hacen con mucha pasión y garra. A mi hermosa familia quienes son mi inspiración y fortaleza.

Williams B. Castro García

Dedico esta tesis a mi Madre y a mi hijo quienes fueron un gran apoyo emocional durante el tiempo en que escribía esta tesis. También agradezco a Esmeralda Hernández, quien con sus palabras de aliento me hicieron retomar el camino en los momentos en que pensaba rendirme.

Daisy Uriarte Rivera

Agradecimiento

Gracias totales por esta experiencia enriquecedora.
A mis equipos de trabajo y líderes que
acompañaron este sueño.

Williams B. Castro García

Gracias a Dios y a la vida por este nuevo triunfo,
gracias a todas las personas que me apoyaron y
creyeron en la realización de esta tesis sobre todo a
mi Madre que es mi más grande inspiración de
fortaleza y perseverancia. Gracias a mi hijo por
brindarme su amor, comprensión y su alegría para
continuar con esta meta.

Daisy Uriarte Rivera

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	vi
Índice de Tablas.....	vii
Índice de Figuras.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO.....	11
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	11
2.2. Población, muestra y muestreo.....	15
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	16
2.4. Procedimiento.....	18
2.5. Métodos de análisis de datos.....	18
2.6. Aspectos Éticos.....	19
III. RESULTADOS.....	20
3.1. Estadística descriptiva.....	20
3.2. Estadística inferencial.....	31
IV. DISCUSIÓN.....	37
V. CONCLUSIONES.....	40
VI. RECOMENDACIONES.....	41
VII. REFERENCIAS.....	42
ANEXOS.....	48

Índice de Tablas

Tabla 1: Operacionalización de la variable Cultura Organizacional.....	13
Tabla 2 : Operacionalización de la variable Clima Laboral	14
Tabla 3: Población de tesis: área de atención al cliente en Atento-Perú	15
Tabla 4 : Técnica e instrumento de recolección	16
Tabla 5 : Clasificación de la confiabilidad del Alfa de Cronbach.....	17
Tabla 6: Confiabilidad de variable Cultura Organizacional.....	17
Tabla 7: Confiabilidad de variable Clima laboral	18
Tabla 8: Descripción de frecuencia de la variable Cultura Organizacional	20
Tabla 9: Descripción de frecuencia de la variable Clima Laboral	21
Tabla 10: Descripción de frecuencia de la dimensión Símbolos.....	22
Tabla 11: Descripción de frecuencia de la dimensión Héroes	23
Tabla 12: Descripción de frecuencia de la dimensión Ritos	24
Tabla 13: Descripción de frecuencia de la dimensión Valores	25
Tabla 14: Tabla cruzada de la Cultura Organización Vs. Clima Laboral	26
Tabla 15 : Tabla cruzada de la dimensión Símbolos de la Cultura Organización Vs. Clima Laboral.....	27
Tabla 16 : Tabla cruzada de la dimensión Héroes de la Cultura Organización Vs. Clima Laboral.....	28
Tabla 17: Tabla cruzada de la dimensión Ritos de la Cultura Organización Vs. Clima Laboral.....	29
Tabla 18 : Tabla cruzada de la dimensión Ritos de la Cultura Organización Vs. Clima Laboral.....	30
Tabla 19: Grado de relación según coeficiente de correlación Rho de Spearman	31
Tabla 20: Correlación Rho de Spearman de las variables: Cultura Organizacional y Clima Laboral.....	32
Tabla 21: Correlación Rho de Spearman de la dimensión Símbolos y de la variable Clima laboral.....	33
Tabla 22: Correlación Rho de Spearman de la dimensión Héroes y de la variable Clima laboral	34
Tabla 23 : Correlación Rho de Spearman de la dimensión Los Ritos y de la variable Clima laboral	35
Tabla 24 : Correlación Rho de Spearman de la dimensión los Valores y de la variable Clima laboral.	36

Índice de Figuras

Figura 1: Niveles de Percepción de la Variable Cultura Organizacional.....	20
Figura 2: Niveles de Percepción de la Variable Clima Laboral.....	21
Figura 3: Niveles de Percepción de la Dimensión Símbolos	22
Figura 4. Niveles de Percepción de la Dimensión Héroes	23
Figura 5: Niveles de Percepción de la Dimensión Ritos.....	24
Figura 6: Niveles de Percepción de la Dimensión Valores.....	25
Figura 7: Niveles de Percepción cruzada de la Cultura Organización Vs. Clima Laboral	26
Figura 8 : Niveles de Percepción cruzada de la dimensión Símbolos de la Cultura Organización Vs. Clima Laboral	27
Figura 9: Niveles de Percepción cruzada de la dimensión Héroes de la Cultura Organización Vs. Clima Laboral	28
Figura 10 : Niveles de Percepción cruzada de la dimensión Ritos de la Cultura Organización Vs. Clima Laboral	29
Figura 11: Niveles de Percepción cruzada de la dimensión Valores de la Cultura Organización Vs. Clima Laboral	30

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado: Cultura organizacional y clima laboral del área de servicio al cliente en la empresa Atento Perú - Ate 2019, tuvo como objetivo general determinar el nivel de relación que existe entre la cultura organizacional y el clima laboral de los trabajadores del área de servicio al cliente en la empresa Atento Perú, investigación tiene enfoque cuantitativo, tipo aplicada , de nivel descriptivo –correlacional y diseño no experimental con corte transversal.

La población es de 130 colaboradores y la muestra de 97 colaboradores entre varones y mujeres, determinamos el tamaño de la muestra utilizando la fórmula de población finita y el tipo de muestreo probabilístico porque cualquiera de los colaboradores es apto para el estudio.

La técnica empleada para recolectar la información fue la encuesta y el instrumento de medición de datos fue un cuestionario de 21 preguntas en total con escala de Likert tipo ordinal para cada variable, considerando 9 preguntas para cultura organizacional y 12 preguntas para clima laboral, debidamente validados a través de juicios de expertos. Determinamos su confiabilidad a través del estadístico Alfa de Cronbach, resultando $\alpha=0.775$ para Cultura Organizacional y $\alpha=0.719$ para el clima laboral, siendo el resultado del instrumento muy confiable para ambas variables.

Utilizamos el programa SPSS25 (Paquete estadístico para ciencias sociales) como herramienta de análisis de datos, basándonos en la estadística descriptiva e inferencial. Para medir la relación que existe entre las dos variables empleamos el coeficiente de Rho de Spearman, donde se comprobó la hipótesis con una significancia de $p=0,000$ siendo menor que $p =0,05$, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y utilizamos la hipótesis alternativa, tuvimos como resultado de correlación $r=0,525$, demostrando así que si existe una correlación positiva considerable entre la variable Cultura Organizacional y la variable clima laboral en el área de servicio al cliente en la empresa Atento Perú - Ate 2019.

Palabras Clave: Cultura organizacional, Clima laboral.

ABSTRACT

The present research work entitled: Organizational culture and work environment of the customer service area in the company Atento Peru - Ate 2019, had as a general objective to determine the level of relationship that exists between the organizational culture and the work environment of the workers of the customer service area in the company Atento Peru, research has a quantitative approach, applied type, descriptive-correlational level and non-experimental design with cross section.

The population is 130 collaborators and the sample of 97 collaborators between men and women, we determined the size of the sample using the finite population formula and the type of probabilistic sampling because any of the collaborators is suitable for the study.

The technique used to collect the information was the survey and the data measurement instrument was a questionnaire of 21 questions in total with an ordinal Likert scale for each variable, considering 9 questions for organizational culture and 12 questions for work environment, duly validated through expert judgments. We determined its reliability through the Cronbach's Alpha statistic, resulting in $\alpha = 0.775$ for Organizational Culture and $\alpha = 0.719$ for the work environment, the result of the instrument being very reliable for both variables.

We use the SPSS25 program (Statistical Package for Social Sciences) as a data analysis tool, based on descriptive and inferential statistics. To measure the relationship between the two variables, we used Spearman's Rho coefficient, where the hypothesis was tested with a significance of $p = 0.000$ being less than $p = 0.05$, therefore the null hypothesis is rejected and we use the As an alternative hypothesis, we had a correlation result of $r = 0.525$, thus demonstrating that there is a considerable positive correlation between the Organizational Culture variable and the work environment variable in the customer service area in the company Atento Perú - Ate 2019.

Keywords: Organizational Culture, Work environment.

1. INTRODUCCIÓN

La Cultura Organizacional y Clima Laboral hace algunas décadas ha tomado mayor relevancia, ya que son pilares importantes para optimizar la productividad de las empresas y son factores sólidos que podrán influir en el comportamiento, calidad de vida y eficiencia en las operaciones de los colaboradores. El propósito de este estudio es determinar la relación que existe entre las dos variables en el área de atención al cliente de la empresa Atento Peru – Ate en el año 2019, detectar las oportunidades de mejora en la cultura Organizacional, cambiar la percepción de los colaboradores hacia la empresa y motivarlos en la productividad diaria.

A pesar de que la mayoría de CEO'S en el Perú, saben que el compromiso es un factor muy importante, no invierten en cultura organizacional y el seguimiento de su desenvolvimiento es dejado de lado por otros problemas de igual importancia o menor. Hay un considerable sector de directivas, según este artículo, que siguen sin brindarle la luz que necesitan ciertos departamentos de sus empresas para poder explotar el capital humano que los acompaña y siguen a ciegas los métodos más ancestrales que tienen en sus compañías, pero dado que las generaciones más modernas han variado mucho su forma de comprar, producir y trabajar, los Millennials vienen innovándolo todo pero a la vez generando muchas ganancias y la mejor productividad a las empresas en las que trabajan.

Dicho esto, el estudio realizado en la compañía Atento Perú – Sede Ate ayudara a confirmar, fortalecer y mantener la cultura organizacional y el clima laboral en un balance optimo dado que el área cuenta con el trato directo a clientes que muchas veces nos llaman con quejas, malestares o dudas que podrían perjudicar el ánimo, salud mental y directamente el clima laboral del área. Mencionamos los puntos más sobresalientes y las oportunidades de mejora que se requieren proponer para sobresalir en el tiempo. Además, identificamos los puntos negativos del área los cuales deberíamos subsanar y rescatar en el talento humano, de caer en un posible síndrome de “bornout”. Siendo también, parte de la problemática los nuevos lineamientos del área, dado que la directiva de la empresa acaba de ser renovada y con ello una serie de cambios vienen siendo implementados los cuales son aceptados, pero a la vez cuestionados debido al cambio de líderes y normativas que resultaban beneficiosas para el colaborador.

Entonces para lograr todos los factores que mencionamos en las citas, tenemos que lograr la creación de pilares que se mantengan a través del tiempo y logren calar en el compromiso y la motivación del colaborador, que a través de los líderes de la empresa sean guiados al éxito común que es la óptima prestación de los servicios y la productividad laboral posible, hacerles sentir respaldados por el liderazgo de nuestros jefes de cada sección y reducir el ausentismo que ataca a muchas de las empresas hoy en día.

Antecedentes Internacionales

Roca (2016), El propósito de esta tesis es investigar el papel tan importante que cumple la cultura organizacional en un periodo de transición que comienza a partir de la estrategia de expansión del negocio realizados durante el periodo 2005 al 2015 tomando vivencias, sentires y opiniones de los trabajadores del INTA. Y para ello tiene como objetivos analizar la historia, los hechos, la cultura y todos los cambios en dicha organización los cuales son propuestos en el PEI entre los años 2005 al 2015. Su metodología es experimental, ya que mediante dinámicas grupales se logra recabar información útil para poder obtener el diagnóstico de cómo se encuentra la cultura organizacional del INTA. El aporte a nuestro estudio sería utilizar un proceso participativo donde involucraremos a los colaboradores en momentos, acciones, talleres, dinámicas, reuniones, exposiciones, foros, donde reflejará la percepción de nuestros colaboradores con mayor exactitud. Aplicando estrategias que permitan al colaborador sentirse parte del equipo desde el inicio de su gestión. Dándoles la bienvenida, explicándoles la importancia de la gestión a realizar en el servicio y lo que esperamos de cada uno de los involucrados.

Rodríguez (2015). La finalidad fue investigar la calidad de sus variables y las posibles mejoras que los llevaran a una óptima realización de sus labores y a la vez generar propuestas de valor en base a la información que recopilaron durante su estudio. La metodología en práctica es de constante acción participativa, originando una inclinación a la indagación y detención de la realidad que se vive en esa institución y permite una mejor comprensión del fenómeno que están estudiando. Como conclusiones se evaluaron las opiniones de los empleados encuestados logrando extraer los puntos positivos y negativos del MCDS, lo cual permite realizar una propuesta de mejora y fortalecimiento dentro del marco estructural de la Cultura organizacional de esta institución. Por tanto, el aporte a nuestra investigación será contar con reconocimiento en la excelencia en el desempeño, a

través de vales de consumo, descuentos en lugares exclusivos, campañas de puntos, diplomas a los tops en la calidad de atención y a los que atendieron su llamada con tiempos óptimos.

Toro (2015). La finalidad de este estudio es analizar y medir el grado de influencia que poseen sus variables de la empresa. Donde la metodología de estudio es cuantitativa y aplicando métodos de investigación que permitan asignar los argumentos necesarios. Consideramos como muy provechoso este estudio, ya que Robles-León se enfocó en la técnica que generó valor en la proposición de la investigación y fijar si las variables tienen relación alguna. Como conclusión del estudio determinó, que la variable comportamiento innovador, en la actualidad sí cuenta con fundamentos dentro de la institución contando con colaboradores que apuestan por la compañía y que su enfoque es lograr los objetivos fortaleciendo la comunicación entre los mandos hasta los colaboradores aplicando técnicas y dinámicas que realizaran conforme al plan estratégico que ha desarrollado.

Mandujano (2015) El propósito de este estudio es la mejora en el desempeño laboral. La metodología es cualitativa y descriptiva de las dificultades culturales en la gestión de las escuelas rurales aisladas. Primero recogió información a través de entrevistas a maestros que ejercen sus labores específicamente en la Patagonia occidental, hasta pasar a otros sectores y poblados, por último, tomó evidencias de otros escritos y antecedentes. Como resultado, este estudio permitirá ejercer la docencia en poblaciones blancas y mestizas y dar a conocer variedad de culturas, afiliadas a dificultades de la gestión, como de los retos de la organización. Por lo tanto, el aporte que rescatamos de esta investigación es una mejora en la comunicación y relación a través del tradicionalismo y los ritos de cada organización.

Ferro (2017), El objetivo general de este estudio es el alineamiento entre la misión y las estrategias sociales, económicas. La metodología que se usó fue estadística basada en modelos de ecuaciones estructurales. En conclusión, con su investigación indica la evolución de la responsabilidad social corporativa en su corto camino, ha mudado de una perspectiva inicial basada en una actual visión estratégica. Por ello creemos que el aporte a nuestra investigación es de la responsabilidad social corporativa donde busca mejorar todos los ámbitos de la empresa y con mayor énfasis en el ambiental, económico y social.

Antecedentes Nacionales

Hernández (2016). El propósito de este trabajo de investigación fue demostrar la unión de ambas variables. Utilizando la metodología descriptiva correlacional, aplicando una encuesta para dar razón que existe conexión. En cuanto al desempeño laboral nos menciona que el trabajo en equipo es aprobado por un 96 % y el 4% desapueba. Para concluir, su estudio determino que ambas variables de cultura organizacional y desempeño laboral poseen una vinculación profunda. Por ello decimos que el aporte a nuestra investigación es de establecer programas de reconocimiento donde el colaborador se sienta reconocido por la organización y sienta que es el protagonista principal en la formación y trayectoria de la organización y que cuenta con el apoyo para su crecimiento personal y profesional.

Llacchua (2015). La finalidad primordial de este trabajo de investigación fue establecer la relación. Su enfoque es cuantitativo y la metodología de tipo descriptiva y su diseño transversal correlacional. Así mismo, lo más recomendable en su caso es mayor capacitación y monitoreo en la cultura organizacional. El aporte a nuestra investigación es que la empresa debe motivar al personal mediante capacitaciones constante y así mejorar las habilidades y conocimientos del colaborador.

Lino (2017). Tuvo como objetivo principal es probar que sus variables guardan relación y usa de instrumento de diagnóstico la encuesta. Cuya conclusión es: que la cultura organizacional cumple con los estándares esperados mientras que la satisfacción laboral lo cumple de una manera moderada, todo esto debido a los resultados que arrojan su estudio el cual es muy similar al nuestro y nos aporta como antecedente del tipo y diseño del estudio y también los instrumentos a utilizar.

Castro (2016). La finalidad de esta tesis es evaluar el desempeño de una organización universitaria pública las cuales son medidas por acreditaciones que comprueban la calidad de servicio que brindan. Su finalidad es probar que exista un vínculo en las variables y así conseguir la acreditación de dicha carrera para los periodos 2011-2014. Concluye en que la Facultad debe implementar un sistema de cultura organizacional, también ha detectado que los valores organizacionales solo son mencionados en el Plan Estratégico pero que no son llevados a cabo ni mucho menos hay un seguimiento correspondiente, además no fomentan el desarrollo personal ni profesional

de los servidores, promoción de iniciativa, innovaciones en la gestión, entre otros problemas que se han podido detectar. Por ello creemos que el aporte de esta tesis con nuestro estudio es muy importante ya que nos muestra lo que podría ser un ejemplo de las practicas que debemos evitar en nuestra organización y las consecuencias que con llevan el no detectar a tiempo estas malas prácticas en la organización.

Álvarez y Guillermo (2017), El propósito de este análisis fue valorar la el vínculo en las áreas administrativas. Podemos decir que se aplicaron las siguientes metodologías: una para cultura y la otra para satisfacción a 60 colaboradores. La correlación nos afirma que al conocer las normas, creencias, los trabajadores producen un esperado comportamiento organizacional, generando una buena comodidad en el centro laboral. Para finalizar, es gratificante sentirse parte de la empresa, es decir tener un buen clima laboral para poder lograr la cultura Organizacional. Por consiguiente, consideramos que el aporte de esta tesis con nuestro estudio es reafirmar las relaciones de las variables en cuanto a una fortaleza de la cultura organizacional va a beneficiar siempre la buena percepción de clima laboral en los colaboradores.

Cultura Organizacional

Según el autor Sheen (2017) afirma que: “La cultura organizacional es el modo de pensar, ser y actuar de una organización. Sería el equivalente al credo organizacional que hace actuar a sus integrantes de una manera particular, establece lo que está o no permitido en ella”. (p.19).

Según Guízar (2013), en que la cultura organizacional es “la huella digital” de la empresa y por ello es característica de cada una. (p.283).

Bajo la perspectiva de Sheen (2017), “Cuando se conecta con las prioridades del negocio y se convierte en una plataforma para sus políticas y estrategias”. (p.103)

Coincidimos que la cultura que fomentamos en nuestra institución debe ser bastante abierta y fresca para que nuestros colaboradores, que en su mayoría son gente joven, se sientan identificados con los pilares que como empresa hemos cimentado desde 1999 (aquí en el Perú). En la actualidad gracias a nuestra cultura formamos parte de la lista del ranking “Great Place To Work” (Mejor empresa para trabajar) el cual es un orgullo porque vemos

el fruto de nuestra constante evolución cultural como institución y que pensamos pulir con el pasar de los años.

La calidad de la cultura organizacional es de mucha relevancia en la compañía, ya que genera motivación en los empleados y estos puedan realizar bien sus labores y de otro. Estos niveles de satisfacción y pertenencia con el trabajo se reflejan inequívocamente en las interacciones cotidianas de la organización hacia afuera.

Dicho esto, trabajaremos con las siguientes dimensiones que nos pueden proporcionar una idea más significativa de que es lo que involucra la Cultura Organizacional en nuestro estudio y estos son:

Los símbolos de la cultura organizacional: Para Sheen (2017), Sostuvo que “Es cualquier objeto físico observable que identifica a los integrantes de una organización”. Que vendrían a ser líderes dentro de la organización. (p.29)

Los héroes de la cultura organizacional: Según Sheen (2017), “Son aquellas personas que son valorados como referentes de buenos comportamientos y valores dignos de emular. Para nosotros, vendrían a ser los líderes o jefes de cada área dentro de la organización.” (p.29)

Los ritos de la cultura organizacional: Para Sheen (2017), “Son aquellas acciones o prácticas propias que se realizan cada cierto tiempo, son diferenciadas en cada organización y logran tomar un significado especial para los colaboradores.” (p.30)

Los valores de la cultura organizacional: Para Sheen (2017), “Son los valores que se perciben en el día a día organizacional”. Como, por ejemplo: la honestidad, el respeto, la excelencia, la responsabilidad, la perseverancia, etc. Estos van a depender únicamente de los que la empresa elija seguir. (p.30)

Clima Laboral

Según Olaz (2016) indica que el clima laboral según este enfoque trata de una percepción que el grupo organizacional tiene de la cultura, prácticas, políticas o dinámica grupal. (28)

Según Chiavenato (2011) el clima laboral u organizacional “Es el sentir del colaborador acerca del ambiente laboral, el trato y la camaradería del equipo de trabajo, clientes y hasta proveedores, etc.” (p. 86)

Para Bordas (2016) afirmar y apoya que, la importancia de estudiar nuestra variable clima laboral es que, es muy buena herramienta para predecir la satisfacción en el centro de labores y el grado de involucramiento en la empresa. (p.24).

Bajo estas perspectivas podemos decir que el clima laboral es el hábitat en el que se realiza el trabajo diario. Las óptimas condiciones del ambiente laboral influyen directamente en la percepción de satisfacción de los colaboradores y con desembocadura en lo productivos que puedan ser para la empresa.

Para el estudio de nuestra variable tomaremos las siguientes dimensiones:

Engagement: Según Uribe (2015), el concepto de engagement “Se refiere al grado de involucramiento emocional e intelectual que un empleado tiene con su organización.”(p. 101).

Comunicación: Según Uribe (2015), la comunicación “Mide el nivel de confianza, compañerismo, y trabajo en equipo que la persona asocia con la comunicación escrita, verbal y no verbal observada entre las personas en su área de trabajo.” (p. 101).

Cohesión: Según Uribe (2015), es aquello que “Se relaciona con la unión e integración que se percibe con los compañeros, jefes y sub-ordinados con los cuales de manera frecuente la persona interactúa en equipo” (Uribe, 2014, p. 101).

Motivación: Según Uribe (2015), se considera que “Es el grado en el cual los empleados muestran preocupación por la calidad del trabajo, intentan seguir adelante y se involucran en su trabajo. También se le asocia con el nivel de responsabilidad y compromiso con el trabajo en función de las expectativas alcanzadas y la probabilidad de que sean exitosas a partir de esfuerzos propios recompensados.” (p. 101).

Equidad: Según Uribe (2015), nos dice que “En su uso cotidiano, podríamos equiparar el término equidad con el de igualdad, puesto que cuando hacen referencia a ámbitos como el laboral suelen tener como objetivo supuestos idénticos. Sin embargo, la equidad aporta un

valor de justicia a la búsqueda de la igualdad, es decir, se considera un equilibrio en base a lo que es justo y no una mera cuestión de proporcionalidad”. (p. 102).

Concluimos que en este caso el estudio va dirigido al área de servicio al cliente, pero que contamos pueda dar índices y avisos a las demás áreas de la empresa Atento Perú, para no descuidar el seguimiento de evaluaciones que puedan medir y calcular constantemente la calidad del engagement de la empresa en sus diversas áreas. En pocas palabras vendría a significar el día a día de la empresa, con sus beneficios y ajustes en el trayecto de toda empresa. No podría ser de otra manera dado que cada empresa se rige a la realidad que vive desde su formación en sintonía con misión y visión.

Problema General

¿Cuál es la relación de la cultura organizacional y el clima laboral del área de Servicio al Cliente en la Empresa Atento Perú, Ate 2019?

Problemas específicos

- ✓ **P.E.1.** ¿Cuál es la relación de símbolos de la cultura organizacional y el clima laboral del área de servicio al cliente en la empresa Atento Perú, Ate 2019?
- ✓ **P.E.2.** ¿Cuál es la relación de héroes de la cultura organizacional y el clima laboral del área de servicio al cliente en la empresa Atento Perú, Ate 2019?
- ✓ **P.E.3.** ¿Cuál es la relación de ritos de la Cultura Organizacional y el clima laboral del área de Servicio al Cliente en la Empresa Atento Perú, Ate 2019?
- ✓ **P.E.4.** ¿Cuál es la relación de valores en la Cultura Organizacional y el clima laboral del área de Servicio al Cliente en la Empresa Atento Perú, Ate 2019?

Justificación del estudio

Justificación Teórica

La presente investigación tiene como objetivo ampliar conocimientos, profundizar contenidos estudiados, y a su vez aplicar las teorías, frente a la problemática de la empresa.

Esta investigación aporta en base a los conceptos y dimensiones con respecto a la relación de nuestras variables.

Justificación práctica

El principal motivo de la investigación es de contribuir a que el área de servicio al cliente en la empresa Atento Perú pueda tomar acciones en mejorar su cultura organizacional, esto ayudara a que se refuerce el clima laboral y por ende mejorar la productividad de labores diarias del trabajador.

Justificación metodológica

En nuestro estudio utilizaremos métodos y herramientas para obtener óptimos resultados como el sistema Eccus (Herramienta donde se registran las evaluaciones de calidad de los colaboradores) y reportería enviada por las aéreas de Soporte para el seguimiento de los tiempos de atención. La informacion obtenida contiene datos reales ,precisos.

Hipótesis general

La cultura organizacional se relaciona con el clima laboral del área de servicio al cliente en la empresa Atento Perú, Ate 2019.

Hipótesis Específicas

- ✓ **H.E.1** Los símbolos de la cultura organizacional se relacionan con el clima laboral del área de servicio al cliente en la empresa Atento Perú, Ate 2019

- ✓ **H.E.2** Los héroes de la cultura organizacional se relacionan con el clima laboral del área de servicio al cliente en la empresa Atento Perú, Ate 2019.

- ✓ **H.E.3** Los ritos de la cultura organizacional se relacionan con el clima laboral del área de servicio al cliente en la empresa Atento Perú, Ate 2019.

- ✓ **H.E.4** Los valores de la cultura organizacional se relacionan con el clima laboral del área de servicio al cliente en la empresa Atento Perú, Ate 2019.

Objetivo general

Determinar la relación de la cultura organizacional con el clima laboral del área de servicio al cliente en la Empresa Atento Perú, Ate 2019.

Objetivos específicos

- ✓ **O. E. 1** Determinar cuál es la relación símbolos de la cultura organizacional con el clima laboral del área de servicio al cliente en la empresa Atento Perú, Ate 2019.

- ✓ **O. E. 2** Determinar cuál es la relación de héroes de la cultura organizacional con el clima laboral del área de servicio al cliente en la empresa Atento Perú, Ate 2019.

- ✓ **O. E. 3** Determinar cuál es la relación de ritos de la cultura organizacional con el clima laboral del área de servicio al cliente en la empresa Atento Perú, Ate 2019.

- ✓ **O. E. 4** Determinar cuál es la relación de valores de la cultura organizacional con el clima laboral del área de servicio al cliente en la empresa Atento Perú, Ate 2019.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

La Investigación es de **enfoque cuantitativo**, Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) indican que el enfoque es cuantitativo agrupa datos matemáticos para calcular magnitudes y cantidades con la intención de probar hipótesis y teorías. (p.40). Por lo que en este estudio recolectamos dichos datos dentro del área en Atento Perú – Ate periodo 2019 para poder probar la hipótesis de la relación existente.

Nivel descriptivo, de acuerdo a Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), nos mencionan que tienen como finalidad especificar, propiedades y características de las variables en un contexto determinado. (p. 108). La tesis busca describir algunas de las características que describen e identifican a la empresa Atento Perú de Ate, ósea su cultura organizacional y comprobar la conexión que existe entre las dimensiones de esta variable.

Correlacional, según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), mencionan que este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más variables. (p. 109). Efectivamente, comprobaremos el análisis de nuestras variables mediante herramientas e instrumentos que son el cuestionario y la encuesta.

Se utilizó el **diseño no experimental**, según Hernández, Fernández y Batista (2014) indican que este estudio se realiza sin alterar o modificar las variables, solo nos limitamos a observarlos en su estado de comportamiento natural. (p.151).

2.2.1. Variables

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014), afirman que “las variables consiguen valor en la investigación científica cuando llegan a enlazar con otras variables, es decir, que son parte de una hipótesis o una teoría.” (p.105).

Dicho esto, les mostramos en las siguientes tablas, el detalle de nuestras variables y sus respectivas dimensiones, las cuales nos explicaran los puntos clave que nos ayudaran a mostrar el desarrollo de nuestro estudio, sus herramientas y la escala de medición para los resultados que requerimos y así tomar decisiones con el futuro de nuestro tema.

Gráfica de la investigación:

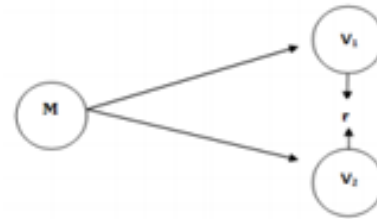
El presente estudio se puede representar de la siguiente manera:

M: Trabajadores del área de servicio al cliente en la empresa Atento Perú.

V1: Cultura Organizacional (V1).

r: Correlación de variables.

V2: Clima laboral (V2).



2.2.2. Operacionalización

Tabla 1: Operacionalización de la variable Cultura Organizacional

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de valoración	Rango
Cultura Organizacional	Según Guisar (2013), en que la cultura organizacional es “la huella digital” de la empresa y por ello es característica de cada una. (p.283).	La cultura organizacional contribuye generando políticas y normas de convivencia en la empresa, estas brindan al colaborador mayor interés en pertenecer al grupo del que ya forma parte. Cultiva valores y calidad de vida a fin de generar compromiso con la organización a largo plazo y proporcionando la confianza para que aporten sus ideas e inspirarlo al éxito.	Símbolos	Manifestaciones físicas	1	Escala de Medición Ordinal Tipo LIKERT	Malo Regular Bueno Alto
				Manifestaciones verbales	2		
				Manifestaciones de comportamiento	3		
			Héroes	Visión	4	1.Nunca 2.Muy pocas veces 3.Algunas veces 4.Casi siempre 5.Siempre	
				Compromiso	5		
			Ritos	Metas	6		
				Integración	7		
			Valores	Cultura	8		
				Lealtad	9		

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2 : Operacionalización de la variable Clima Laboral

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de valoración	Rango
Clima Laboral	Según Chiavenato (2011) el clima laboral u organizacional “es el sentir del colaborador acerca del ambiente laboral, el trato y la camaradería del equipo de trabajo, clientes y hasta proveedores, etc.” (p. 86)	Es la percepción que tiene , el colaborador de su entorno laboral y de la organización misma	Engagement	Involucrativo	1	Escala de Medición Ordinal Tipo LIKERT	Malo Regular Bueno Alto
				Fidelidad	2		
				Optimismo	3		
			Comunicación	Lenguaje verbal	4		
				Lenguaje no verbal	5		
			Cohesión	Unión	6		
				Trabajo en equipo	7		
			Motivación	Responsabilidad	8	1.Nunca 2.Muy pocas veces 3.Algunas veces 4.Casi siempre 5.Siempre	
				Calidad de trabajo	9		
			Equidad	Igualdad de reconocimientos	10		
				Imparcialidad	11		
				Oportunidades	12		

Fuente: Elaboración propia

2.2. Población, muestra y muestreo

Población

Apoyamos el concepto de Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), que indica que “la población o universo es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones”. (p.199).

Tabla 3: Población de tesis: área de atención al cliente en Atento-Perú

Áreas	Colaboradores
Masivo	80
Reclamos	32
Back office	16
Cross	2
Total	130

Fuente: Elaboración propia

Muestra

Sostenemos que por muestra según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), viene a ser una parte de la población o universo que nos interesa estudiar. (p. 196).

Para obtener un mejor cálculo de los colaboradores a encuestar, utilizamos la fórmula de población finita:

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

Entendemos que:

N = Total de la población: 130

Z = confianza: 1.95 (95%)

p = probabilidad a favor: 0.5 (50%)

q = probabilidad en contra: 0.5 (50%)

e = Error máximo admisible en términos de proporción: 0.05 (5%).

Muestreo

Dado que ya tenemos la cantidad de colaboradores que encuestaremos, nuestro muestreo será el probabilístico, ya que según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), se le denomina a la parte de la población en la que cualquiera de los elementos de esta tiene la misma probabilidad de ser escogidos. (p. 200).

Escogimos este tipo de muestreo porque nos es indiferente el sexo, edad o tipo de contratación en el grupo que elegimos para nuestro estudio, solo se requiere de su percepción sobre el clima laboral de área.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

Para López-Roldan y Fachelli (2015), en primera instancia una técnica de recogida de datos a través de la interrogación de los sujetos cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente, construida y es lo que vamos a aplicar en nuestro estudio. (p.8).

Instrumento

El instrumento a utilizar es el cuestionario, lo que significa que se recogerán los datos (de medición) y la forma protocolaria de realizar las preguntas (cuadro de registro) que se administra a la población o una muestra extensa de ella.

Para nuestra investigación los datos se tomarán a través de la aplicación la encuesta y el cuestionario.

Tabla 4 : Técnica e instrumento de recolección

VARIABLE	TÉCNICA	INSTRUMENTO
Cultura Organizacional	Encuesta	Cuestionario con escala tipo Likert
Clima Laboral	Encuesta	Cuestionario con escala tipo Likert

Fuente: Elaboración propia

2.3.2. Validez

Apoyamos la teoría que indica que “la validez es el grado en que un instrumento puede medir a la variable”. (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018, p. 229). Lo que indica en qué proporción medirá el instrumento a nuestras variables.

Cabe mencionar que en el actual estudio se efectuara la validación gracias al juicio de tres expertos, de los cuales calificaran el instrumento del trabajo del presente estudio

2.3.3 Confiabilidad

La confiabilidad es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y confiables en la muestra”. (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018, p.228). Esto quiere decir que podemos medir los resultados que arroje nuestro instrumento.

Se utilizó el Coeficiente de alfa de Cronbach para realizar la medición del instrumento y poseer una mayor consistencia

Baremo de interpretación

Tabla 5 : Clasificación de la confiabilidad del Alfa de Cronbach

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

Tabla 6: Confiabilidad de variable Cultura Organizacional

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,775	9

Ingresando los datos en el programa informático SPSS v.25 obtuvimos un resultado un alfa de Cronbach de 0.775 de confiabilidad para la variable cultura organizacional, es decir que la confiabilidad del instrumento tiene un rango alto.

Tabla 7: Confiabilidad de variable Clima laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.719	12

Cuando evaluamos la información concreta en el programa informático SPSS v.25 obtuvimos como resultado un alfa de Cronbach de 0.719 de confiabilidad para la variable Clima Laboral, es decir que la confiabilidad del instrumento tiene un rango alto.

2.4. Procedimiento

El instrumento de medición fue aplicado a los trabajadores del área de atención al cliente en Atento-Perú. Solicitamos un permiso a la empresa, el cual nos fue otorgado para poder realizarlos en el horario de salida de los trabajadores. Se escogió a 97 trabajadores en forma aleatoria.

Se le informo al trabajador que la encuesta seria breve y de forma anónima. La duración fue de 10 minutos. Posteriormente se recopilo toda la información obtenida ingresándola al programa estadístico para el análisis correspondiente.

2.5. Métodos de análisis de datos

Los resultados estadísticos los obtuvimos mediante el programa estadístico SPSS v.25 (Paquete estadístico para ciencias sociales). Para analizar este estudio se aplicó la estadística descriptiva y el Chi cuadrado, para poder determinar los resultados en términos de porcentaje, frecuencia y de ese modo representarlos en cuadros y figuras.

Con respecto a la pruebas de hipótesis utilizamos la estadística inferencial mediante el coeficiente Rho de Spearman para determinar la correlación entre las dos variables.

2.6. Aspectos Éticos

En el actual estudio, se han empleado principios éticos de justicia, a saber, veracidad y autonomía durante el sondeo y todo el proceso de investigación sobre nuestro estudio.

Así mismo se respetó la identidad de los encuestados y el código de ética de normas establecidas por la universidad Cesar Vallejo N° 0126-2017/UCV.

III. RESULTADOS

3.1. Estadística descriptiva

Tabla 8: Descripción de frecuencia de la variable Cultura Organizacional

CULTURA ORGANIZACIONAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	15	15.50	15.50	15.50
	REGULAR	32	33.00	33.00	48.50
	BUENO	33	34.00	34.00	82.50
	ALTO	17	17.50	17.50	100.00
	Total	97	100.00	100.00	

Fuente: programa Spps V.25

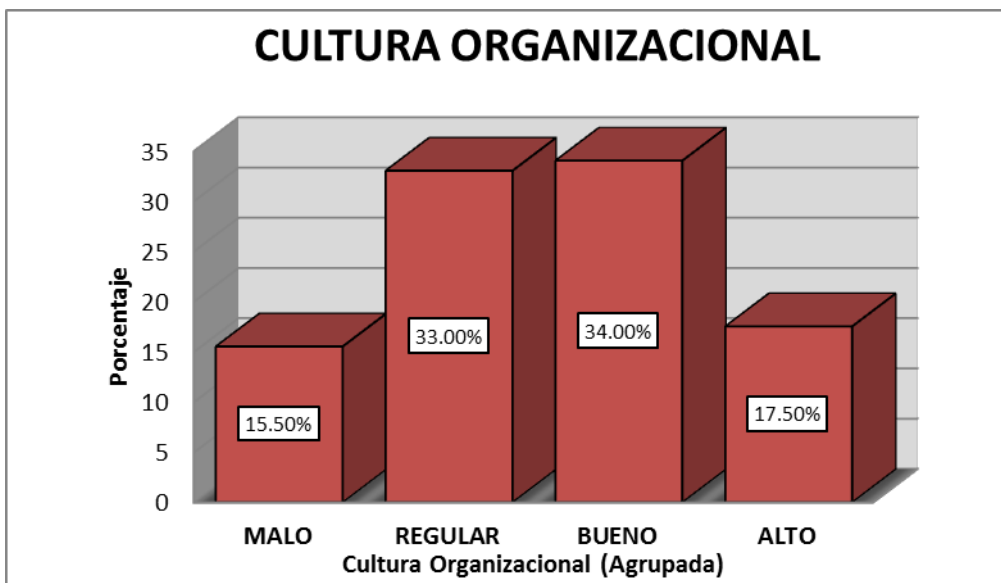


Figura 1: Niveles de Percepción de la Variable Cultura Organizacional.

Interpretación

En la tabla N°. 9 y Figura 1, donde evaluamos a la cultura organizacional, visualizamos que 15 (15.5%) de los colaboradores lo perciben como malo, así mismo 32 (33%) colaboradores lo perciben como regular, también 33 (34%) colaboradores lo perciben como bueno y por último 17 (18%) colaboradores lo perciben como alto.

Tabla 9: Descripción de frecuencia de la variable Clima Laboral

CLIMA LABORAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	12	12.40	12.40	12.40
	REGULAR	39	40.20	40.20	52.60
	BUENO	26	26.80	26.80	79.40
	ALTO	20	20.60	20.60	100.00
	Total	97	100.00	100.00	

Fuente: programa Spps V.25

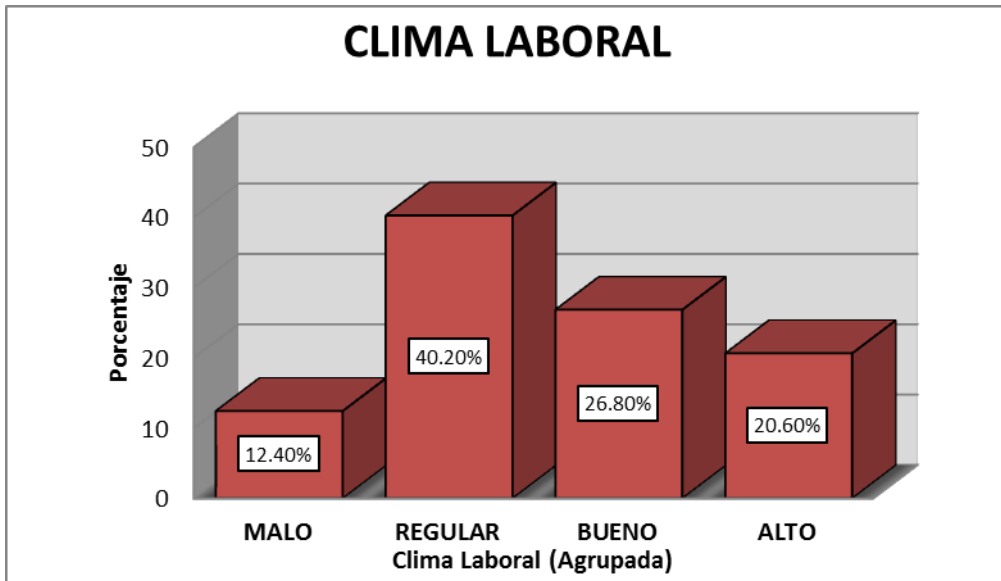


Figura 2: Niveles de Percepción de la Variable Clima Laboral

Interpretación

En la tabla N°. 10 y Figura 2, donde evaluamos al clima laboral, visualizamos que 12 (12.4%) de los colaboradores lo perciben como malo, así mismo 39 (40.2%) colaboradores lo perciben como regular, también 26 (26.8%) colaboradores lo perciben como bueno y finalmente 20 (20.6%) colaboradores lo perciben como alto.

Tabla 10: Descripción de frecuencia de la dimensión Símbolos

SÍMBOLOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	10	10.30	10.30	10.30
	REGULAR	51	52.60	52.60	62.90
	BUENO	22	22.70	22.70	85.60
	ALTO	14	14.40	14.40	100.00
	Total	97	100.00	100.00	

Fuente: programa Spps V.25

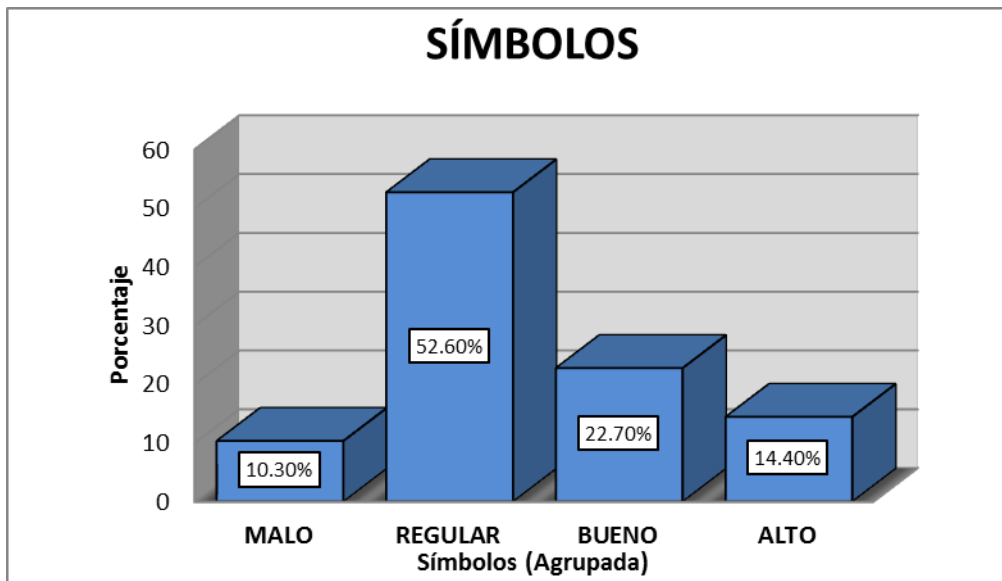


Figura 3: Niveles de Percepción de la Dimensión Símbolos

Interpretación

En la tabla N°. 11 y Figura 3, donde evaluamos la dimensión Símbolos de la cultura organizacional, visualizamos que 10 (10.3%) de los colaboradores lo perciben como malo, así mismo 51 (52.6%) colaboradores lo perciben como regular, también 22 (22.7%) colaboradores lo perciben como bueno y por último 14 (14.4%) colaboradores lo perciben como alto.

Tabla 11: Descripción de frecuencia de la dimensión Héroes

HÉROES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	1	1.00	1.00	1.00
	REGULAR	62	63.90	63.90	64.90
	BUENO	34	35.10	35.10	100.00
	Total	97	100.00	100.00	

Fuente: programa Spps V.25

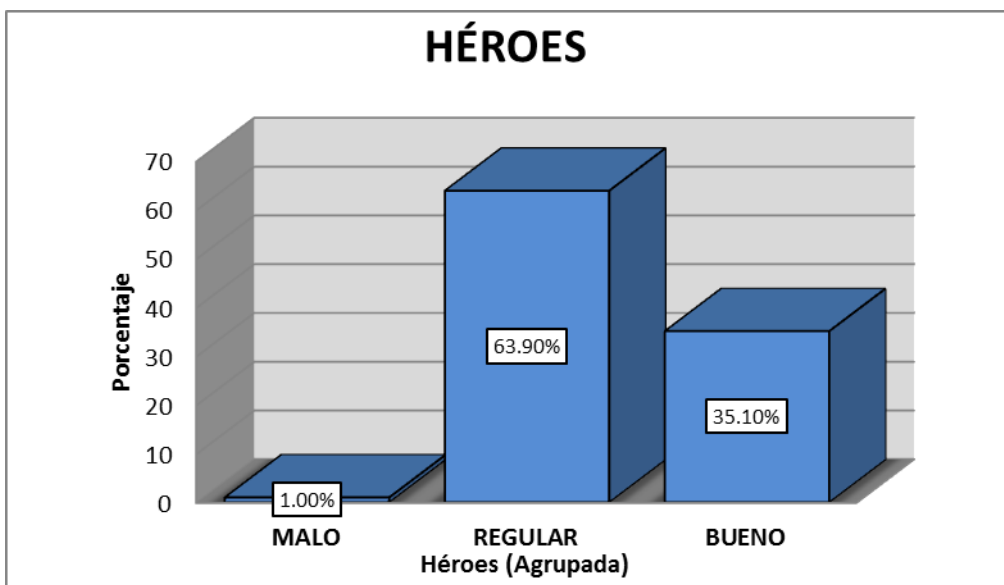


Figura 4. Niveles de Percepción de la Dimensión Héroes

Interpretación

En la tabla N°. 12 y Figura 4, donde evaluamos la dimensión Héroes de la cultura organizacional, visualizamos que 1 (1%) de los colaboradores lo perciben como malo, así mismo 62 (63.9%) colaboradores lo perciben como regular, finalmente 34 (35.1%) colaboradores lo perciben como bueno.

Tabla 12: Descripción de frecuencia de la dimensión Ritos

RITOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	1	1.00	1.00	1.00
	REGULAR	36	37.10	37.10	38.10
	BUENO	60	61.90	61.90	100.00
	Total	97	100.00	100.00	

Fuente: programa Spps V.25

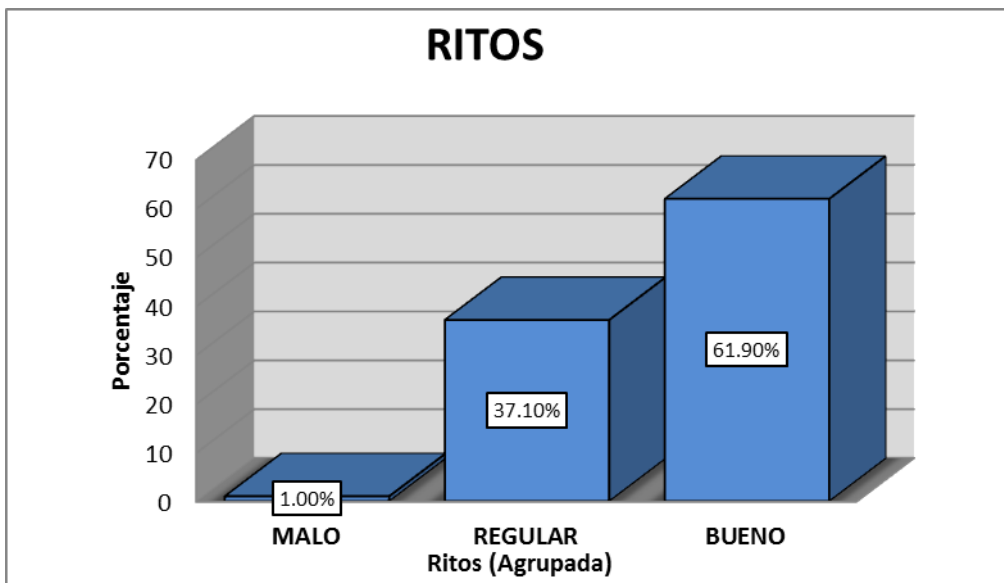


Figura 5: Niveles de Percepción de la Dimensión Ritos

Interpretación

En la tabla N°. 13 y Figura 5, donde evaluamos la dimensión Ritos de la cultura organizacional que 1 (1%) de los colaboradores lo perciben como malo, así mismo 36 (37.1%) colaboradores lo perciben como regular, finalmente 60 (61.9%) colaboradores lo perciben como bueno.

Tabla 13: Descripción de frecuencia de la dimensión Valores

VALORES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	5	5.20	5.20	5.20
	REGULAR	30	30.90	30.90	36.10
	BUENO	33	34.00	34.00	70.10
	ALTO	29	29.90	29.90	100.00
	Total	97	100.00	100.00	

Fuente: programa Spps V.25

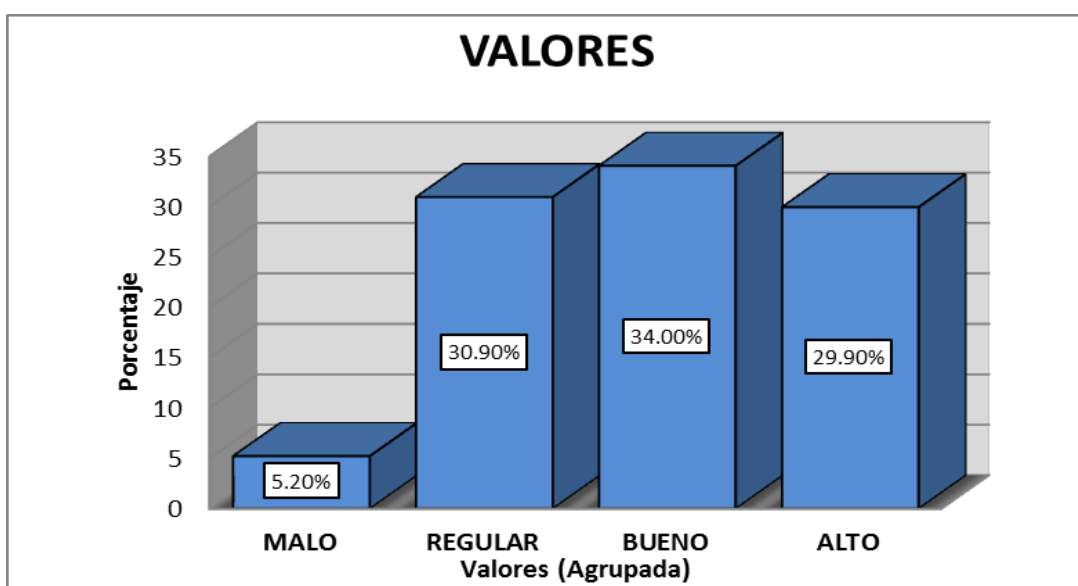


Figura 6: Niveles de Percepción de la Dimensión Valores

Interpretación

En la tabla N°. 14 y Figura 6, donde evaluamos la dimensión Valores de la cultura organizacional que 5 (5.2%) de los colaboradores lo perciben como malo, así mismo 30 (30.9%) colaboradores lo perciben como regular, también 33 (34%) colaboradores lo perciben como bueno y finalmente 29 (29.9%) colaboradores lo perciben como alto.

Tabla 14: Tabla cruzada de la Cultura Organización Vs. Clima Laboral

Tabla cruzada de Cultura Organizacional*Clima Laboral							
			Clima Laboral				Total
			MALO	REGULAR	BUENO	ALTO	
Cultura Organizacional	MALO	Recuento	7	7	0	1	15
		% del total	7,2%	7,2%	0,0%	1,0%	15,5%
	REGULAR	Recuento	4	17	6	5	32
		% del total	4,1%	17,5%	6,2%	5,2%	33,0%
	BUENO	Recuento	1	13	13	6	33
		% del total	1,0%	13,4%	13,4%	6,2%	34,0%
	ALTO	Recuento	0	2	7	8	17
		% del total	0,0%	2,1%	7,2%	8,2%	17,5%
Total		Recuento	12	39	26	20	97
		% del total	12,4%	40,2%	26,8%	20,6%	100,0%

Fuente: programa Spps V.25

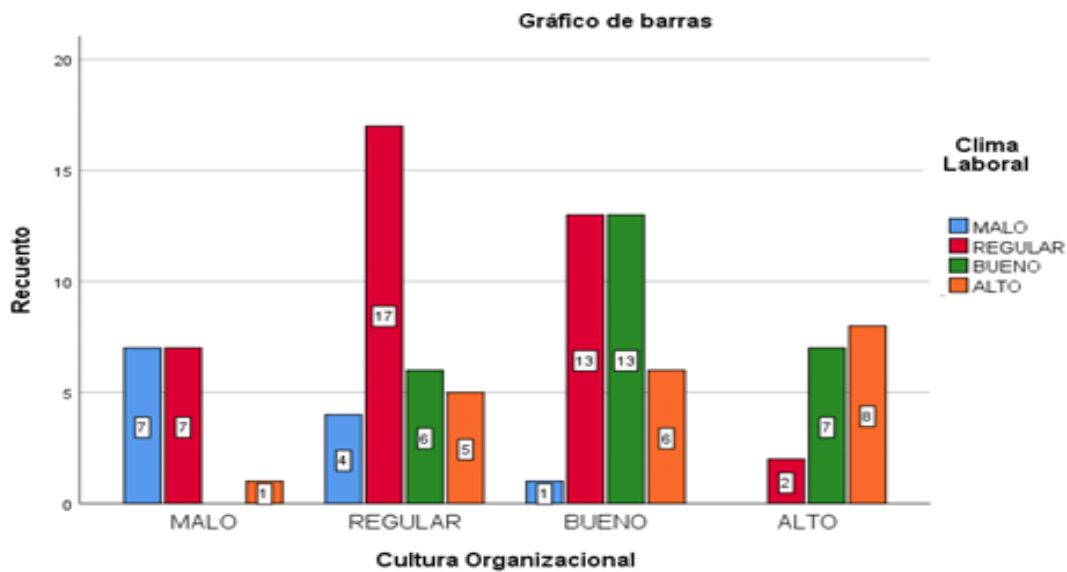


Figura 7: Niveles de Percepción cruzada de la Cultura Organización Vs. Clima Laboral

Interpretación

En la tabla N°. 15 y Figura 7, Observamos que el clima laboral de manera independiente en total es 40.2% regular y que la cultura organizacional en total es 34% buena; también se observa que el clima laboral en total es 12.4% malo. De manera conjunta podemos determinar que mientras es regular la cultura organizacional, igualmente el clima laboral en 17.5%.

Tabla 15 : Tabla cruzada de la dimensión Símbolos de la Cultura Organización Vs. Clima Laboral

Tabla cruzada Símbolos de la Cultura Organizacional*Clima Laboral							
			Clima Laboral				Total
			MALO	REGULAR	BUENO	ALTO	
Símbolos de la Cultura Organizacional	MALO	Recuento	4	4	0	2	10
		% del total	4,1%	4,1%	0,0%	2,1%	10,3%
	REGULAR	Recuento	5	25	14	7	51
		% del total	5,2%	25,8%	14,4%	7,2%	52,6%
	BUENO	Recuento	2	9	6	5	22
		% del total	2,1%	9,3%	6,2%	5,2%	22,7%
	ALTO	Recuento	1	1	6	6	14
		% del total	1,0%	1,0%	6,2%	6,2%	14,4%
Total		Recuento	12	39	26	20	97
		% del total	12,4%	40,2%	26,8%	20,6%	100,0%

Fuente: programa Spps V.25

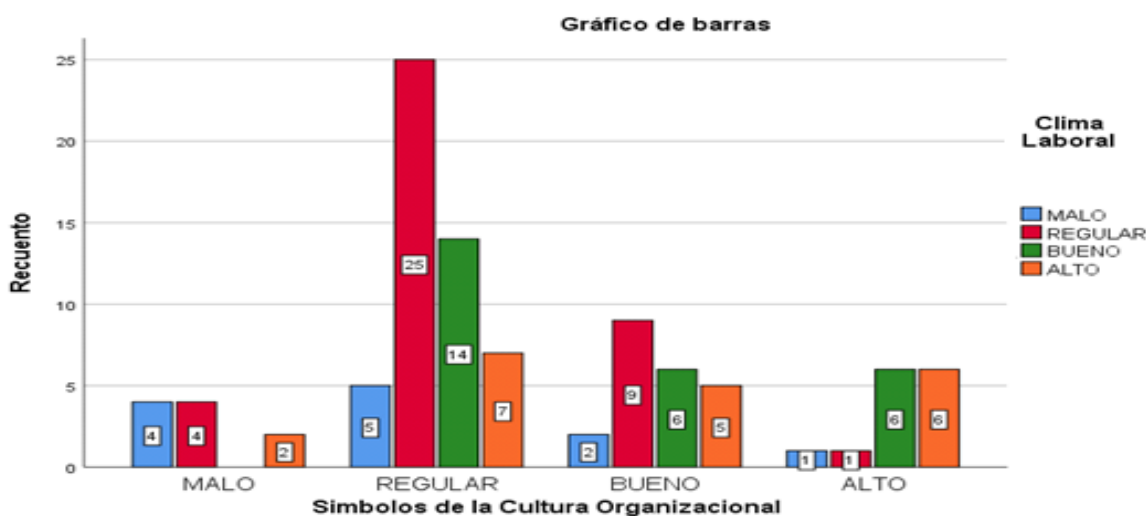


Figura 8 : Niveles de Percepción cruzada de la dimensión Símbolos de la Cultura Organización Vs. Clima Laboral

Interpretación

En la tabla N°. 16 y Figura 8, Observamos que el clima laboral de manera independiente en total es 40.2% regular y que la cultura organizacional en total es 34% buena; también se observa que el clima laboral en total es 12.4% malo. De manera conjunta podemos determinar que mientras es regular la cultura organizacional, igualmente el clima laboral en 17.5%.

Tabla 16 : Tabla cruzada de la dimensión Héroes de la Cultura Organización Vs. Clima Laboral

Tabla cruzada Héroes de la Cultura Organizacional*Clima Laboral							
			Clima Laboral				Total
			MALO	REGULAR	BUENO	ALTO	
Héroes de la Cultura Organizacional	MALO	Recuento	5	6	0	0	11
		% del total	5,2%	6,2%	0,0%	0,0%	11,3%
	REGULAR	Recuento	3	25	14	10	52
		% del total	3,1%	25,8%	14,4%	10,3%	53,6%
	BUENO	Recuento	4	8	6	2	20
		% del total	4,1%	8,2%	6,2%	2,1%	20,6%
	ALTO	Recuento	0	0	6	8	14
		% del total	0,0%	0,0%	6,2%	8,2%	14,4%
Total		Recuento	12	39	26	20	97
		% del total	12,4%	40,2%	26,8%	20,6%	100,0%

Fuente: programa Spps V.25

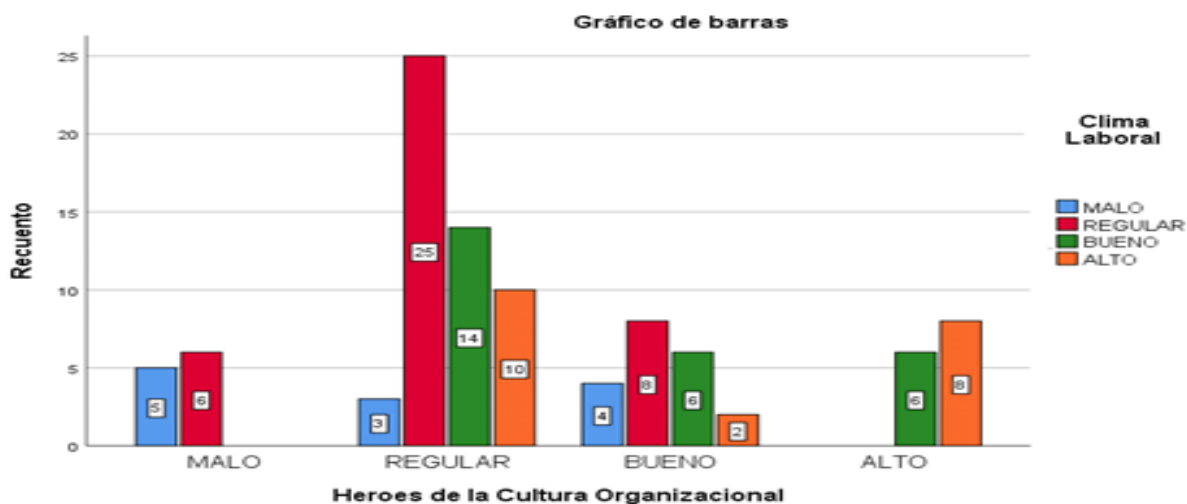


Figura 9: Niveles de Percepción cruzada de la dimensión Héroes de la Cultura Organización Vs. Clima Laboral

Interpretación

En la tabla N°. 16 y Figura 9 que el clima laboral de manera independiente en total es 40.2% regular y que los héroes de la cultura organizacional en total es 53.6% regular; también se observa que el clima laboral en total es 12.4% malo. De manera conjunta podemos decir que mientras que los héroes de la cultura organizacional es regular, de la misma manera el clima laboral en 25.8%.

Tabla 17: Tabla cruzada de la dimensión Ritos de la Cultura Organización Vs. Clima Laboral

Tabla cruzada Ritos de la Cultura Organizacional*Clima Laboral							
			Clima Laboral				Total
			MALO	REGULAR	BUENO	ALTO	
Ritos de la Cultura Organizacional	MALO	Recuento	8	6	1	0	15
		% del total	8,2%	6,2%	1,0%	0,0%	15,5%
	REGULAR	Recuento	2	12	4	4	22
		% del total	2,1%	12,4%	4,1%	4,1%	22,7%
	BUENO	Recuento	1	14	11	6	32
		% del total	1,0%	14,4%	11,3%	6,2%	33,0%
	ALTO	Recuento	1	7	10	10	28
		% del total	1,0%	7,2%	10,3%	10,3%	28,9%
Total		Recuento	12	39	26	20	97
		% del total	12,4%	40,2%	26,8%	20,6%	100,0%

Fuente: programa Spps V.25

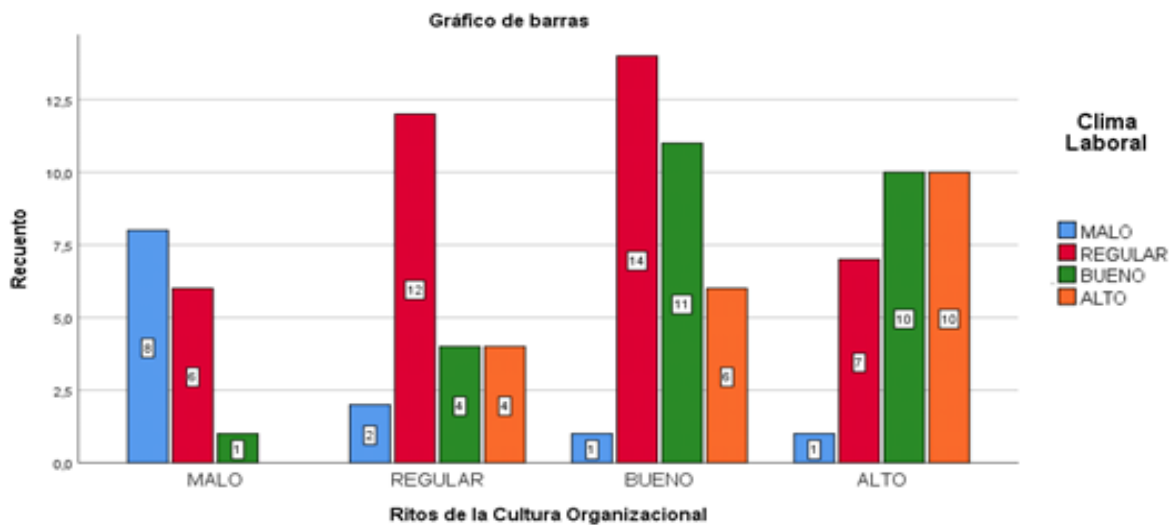


Figura 10 : Niveles de Percepción cruzada de la dimensión Ritos de la Cultura Organización Vs. Clima Laboral

Interpretación

En la tabla N°. 17 y Figura 10 el clima laboral de manera independiente en total es 40.2% regular y que los ritos de la cultura organizacional en total es 33% bueno; también se observa que el clima laboral en total es 12.4% malo. De manera conjunta podemos decir que mientras que los ritos de la cultura organizacional es bueno, el clima laboral también lo es en 11.3%.

Tabla 18 : Tabla cruzada de la dimensión Ritos de la Cultura Organización Vs. Clima Laboral

Tabla cruzada Valores de la Cultura Organizacional*Clima Laboral							
			Clima Laboral				Total
			MALO	REGULAR	BUENO	ALTO	
Valores de la Cultura Organizacional	MALO	Recuento	1	4	0	0	5
		% del total	1,0%	4,1%	0,0%	0,0%	5,2%
	REGULAR	Recuento	10	13	4	3	30
		% del total	10,3%	13,4%	4,1%	3,1%	30,9%
	BUENO	Recuento	1	19	6	7	33
		% del total	1,0%	19,6%	6,2%	7,2%	34,0%
	ALTO	Recuento	0	3	16	10	29
		% del total	0,0%	3,1%	16,5%	10,3%	29,9%
Total		Recuento	12	39	26	20	97
		% del total	12,4%	40,2%	26,8%	20,6%	100,0%

Fuente: programa Spps V.25



Figura 11: Niveles de Percepción cruzada de la dimensión Valores de la Cultura Organización Vs. Clima Laboral

Interpretación

En la tabla N°. 18 y Figura 11 el clima laboral de manera independiente en total 40.2% es regular y que los valores de la cultura organizacional en total es 34% bueno; también se observa que el clima laboral en total es 12.4% malo. De manera conjunta podemos decir que mientras que los valores de la Cultura Organizacional es bueno, el Clima Laboral también lo es en 6.2%.

3.2. Estadística inferencial

Tabla 19: Grado de relación según coeficiente de correlación Rho de Spearman

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: elaboración propia

Prueba de Hipótesis general

HO: La Cultura Organizacional no se relaciona con el Clima Laboral del área de servicio al Cliente en la Empresa Atento Perú, Ate 2019.

H1: La Cultura Organizacional se relaciona con el Clima Laboral del área de servicio al Cliente en la Empresa Atento Perú, Ate 2019.

Tabla 20: Correlación Rho de Spearman de las variables: Cultura Organizacional y Clima Laboral

Correlaciones				
			Cultura Organizacional	Clima Laboral
Rho de Spearman	Cultura Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,525**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	97	97
	Clima Laboral	Coeficiente de correlación	,525**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	97	97
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Fuente: programa Spss V.25

Interpretación

La hipótesis mediante el Rho de Spearman menciona en la tabla 20, arroja una significancia en 0.000, lo cual es menor al $p=0.05$, de ser así, no asumimos la hipótesis nula y tomamos la alternativa afirmando que, la cultura organizacional y el clima laboral del área de servicio al cliente en la empresa Atento Perú, Ate 2019 si existe relación, su correlación es de $r=0.525$ y acorde a la tabla de interpretación de la Rho de Spearman cuenta con correlación positiva considerable.

Hipótesis Específicas 1

H0.- Los símbolos de la cultura organizacional no se relacionan con el clima laboral del área de servicio al cliente en la empresa Atento Perú, Ate 2019.

H1.- Los símbolos de la cultura organizacional se relacionan con el clima laboral del área de servicio al cliente en la empresa Atento Perú, Ate 2019.

Tabla 21: Correlación Rho de Spearman de la dimensión Símbolos y de la variable Clima laboral.

Correlaciones				
			Símbolos de la Cultura Organizacional	Clima Laboral
Rho de Spearman	Símbolos de la Cultura Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,382**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	97	97
	Clima Laboral	Coeficiente de correlación	,382**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	97	97
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Fuente: programa Spss V.25

Interpretación

La hipótesis mediante el Rho de Spearman, nos arroja una significancia en 0.000, lo cual es menor al $p=0.05$, en tales circunstancias, no admitimos la hipótesis nula y empleamos la alternativa, dando razón a los símbolos de la cultura organizacional y el clima laboral del área de servicio al cliente en la empresa Atento Perú, Ate 2019 si existe relación, su correlación es de $r=0.382$ y se garantiza en la tabla de interpretación de la Rho de Spearman cuenta con correlación positiva media.

Hipótesis Específicas 2

H0.- Los héroes de la cultura organizacional no se relacionan con el clima laboral del área de servicio al cliente en la Empresa Atento Perú, Ate 2019.

H1.- Los héroes de la cultura organizacional se relacionan con el clima laboral del área de servicio al cliente en la Empresa Atento Perú, Ate 2019.

Tabla 22: Correlación Rho de Spearman de la dimensión Héroes y de la variable Clima laboral

Correlaciones				
			Los Héroes de la Cultura Organizacional	Clima Laboral
Rho de Spearman	Los Héroes de la Cultura Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,445**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	97	97
	Clima Laboral	Coefficiente de correlación	,445**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	97	97
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Fuente: programa Spss V.25

Interpretación

La hipótesis mediante el Rho de Spearman respectivo a la tabla 21, arroja una significancia en 0.000, lo cual es menor al $p=0.05$, en este caso no tomamos la hipótesis nula y aplicamos la alternativa afirmando que, los héroes de la cultura organizacional y el clima laboral del área de servicio al cliente en la empresa Atento Perú, Ate 2019 si existe relación, su correlación es de $r=0.445$ y conforme a la tabla de interpretación de la Rho de Spearman cuenta con correlación positiva media.

Hipótesis Específicas 3

H0.- Los ritos no se relacionan con el clima laboral del área de servicio al Cliente en la Empresa Atento Perú, Ate 2019.

H1.- Los ritos se relacionan con el clima laboral del área de servicio al Cliente en la Empresa Atento Perú, Ate 2019.

Tabla 23 : Correlación Rho de Spearman de la dimensión Los Ritos y de la variable Clima laboral

		Correlaciones		
			Los Ritos de la Cultura Organizacional	Clima Laboral
Rho de Spearman	Los Ritos de la Cultura Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,476**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	97	97
	Clima Laboral	Coeficiente de correlación	,476**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	97	97

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

Fuente: programa Spss V.25

Interpretación

La hipótesis mediante el Rho de Spearman correspondiente a la tabla 22, arroja una significancia en 0.000, lo cual es menor al $p=0.05$, en este caso no aprobamos la hipótesis nula y por lo cual empleamos la alternativa demostrando que, entre los ritos de la cultura organizacional y el clima laboral del área de servicio al cliente en la empresa Atento Perú, Ate 2019 si existe relación, su correlación es de $r=0.476$ y se visualiza en la tabla de interpretación de la Rho de Spearman cuenta con correlación positiva media.

Hipótesis Específicas 4

H0.- Los valores no se relacionan con el clima laboral del área de servicio al Cliente en la Empresa Atento Perú, Ate 2019.

H1.- Los valores se relacionan con el clima laboral del área de servicio al Cliente en la Empresa Atento Perú, Ate 2019.

Tabla 24 : Correlación Rho de Spearman de la dimensión los valores y de la variable Clima laboral.

		Correlaciones		
			Los Valores de la Cultura	Clima Laboral
Rho de Spearman	Los Valores de la Cultura	Coeficiente de correlación	1,000	,546**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	97	97
	Clima Laboral	Coeficiente de correlación	,546**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	97	97
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Fuente: programa Spss V.25

Interpretación

La hipótesis a través el Rho de Spearman correspondiente a la tabla 23, nos brinda una significancia en 0.000, lo cual es menor al $p=0.05$, en este caso no aprobamos la hipótesis nula y por lo cual empleamos la alterna, entre los ritos de la cultura organizacional y el clima laboral, si existe relación, su correlación es de $r=0.546$ y se visualiza en la tabla de interpretación de la Rho de Spearman cuenta con correlación positiva considerable.

IV. DISCUSIÓN

En este punto de la investigación se discutirán los resultados de análisis e interpretación apoyándonos en la hipótesis general e hipótesis específicos desarrollados en la investigación donde afirmamos que si existe una relación entre la Cultura Organizacional y Clima laboral del área de Servicio al Cliente en la Empresa Atento Perú, Ate 2019. Asimismo buscamos involucrar la relación de las dimensiones de la variable Cultura Organizacional, como son: los Símbolos de la cultura organizacional, Héroes, Ritos, Valores, contra la variable Clima Laboral.

Como principal factor de la investigación, determinamos que a 97 colaboradores del área de atención al cliente; solo se utilizarán a este grupo de colaboradores como muestra, porque podemos precisar que estamos enfocados al área donde laboramos.

Los cuestionarios que se han utilizado fueron preparados para las características de la Empresa Atento Perú, Ate - Lima a una muestra de 97 colaboradores, de la población con 130 colaboradores y el cuestionario de 21 preguntas, validadas por docentes y doctores expertos de la facultad de ciencias empresariales, cuyo enfoque es cuantitativo, de tipo aplicada –correlacional y no experimental ; se efectuó una muestra donde se calcula la confiabilidad, resultando un Alfa de Cronbach con $\alpha=0.775$ para las preguntas de cultura organizacional y $\alpha=0.719$ para las preguntas de clima laboral.

También podemos mencionar que en nuestras referencias:

En su tesis Hernández-Díaz (2016), con una población de 70 colaboradores, tuvo como resultado de su alfa de cronbach para los independientes en $\alpha=0.897$ y los dependientes en $\alpha=0.832$, que internamente es alta y consistente.

En su tesis Llacchua (2015), contando con 96 colaboradores en el área, obtuvo $\alpha=0.714$ como resultado en su Alfa de Cronbach para Cultura Organización y en Bienestar Laboral obtuvo 0.788, lo que significa internamente alta.

En su tesis Lino (2017), con una población de 250 trabajadores nombrados del Hospital. El resultado de su Alfa de Cronbach para Cultura Organizacional siendo $\alpha=0.790$ y para Satisfacción Laboral $\alpha=0.830$, internamente consistente y alta.

En su tesis Castro (2016), con una población de 193 colaboradores compuesta por la totalidad de docentes, y personal administrativo. Tiene como resultado de la evaluación para Cultura Organizacional en $\alpha=0.400$ y Clima Laboral $\alpha=0.470$, internamente moderada.

También Podemos mencionar que haciendo un análisis descriptivo a los resultados que se da en el área de Servicio al Cliente en la empresa Atento, califican a la Cultura Organizacional de la siguiente manera:

- a) El 17.5% lo califican como Alto.
- b) El 34% como Bueno.
- c) El 33% lo considera Regular
- d) El 15.5% lo califica como Malo o Bajo.

Situación que debe ser tomado en cuenta por la Jefatura del servicio de la empresa Atento; por otro lado, se tiene que este mismo personal indica que el óptimo de la Cultura Organizacional está en función de un buen Clima Laboral que lo representa el 13.4% de la muestra ya que:

En su tesis Lino (2017), indica que su estudio fue realizado a 250 colaboradores, es de diseño no experimental, de corte transversal, se utilizó la técnica de la encuesta y de instrumento el cuestionario, donde el 62% lo considera excelente ,36.4% que lo califica como bueno, 1.6% lo considera malo.

La tabla cruzada tiene como efecto, la concordancia y la viabilidad de las variables y las dimensiones de la cultura organizacional con la variable clima laboral, se consigue que los colaboradores puedan juzgar a la cultura organizacional como regular y es representado por el 34%, entonces el clima laboral realizada está representado en 40.2%; quiere decir que en las dimensiones correspondiente a la cultura organizacional interrelacionado con la variable clima laboral, representa lo siguiente; los símbolos de la cultura organizacional 52.6% regular y clima laboral 40.2% regular, los héroes de la cultura organizacional 63.9% regular y el clima laboral 23.8% es regular y los ritos de la cultura organizacional 37.1% regular y el clima laboral 23.8% regular ,consecutivamente.

En la tabla cruzada estos resultados arrojados por la prueba estadística descriptiva muestran que:

La cultura organizacional representa como bueno en total 34% y bajo el 15.5% de esta manera consideran a nuestras variables de estudio en 26.8% como bueno y el 12.4% considerado como bajo o deficiente. En el caso de las dimensiones se da lo siguiente:

Los símbolos de la cultura organizacional 22.7% como bueno y 10.3% como bajo o deficiente, clima laboral 26.8% bueno y 12.4% como bajo o deficiente,

Los héroes de la cultura organizacional se califican 35.1% bueno y 1.0% bajo o deficiente y el clima laboral 26.8% bueno y 12.4% como bajo.

Los ritos de la cultura organizacional 61.9% lo considera como bueno y 1% como bajo o deficiente y el clima laboral 26.8% como bueno y 12.4% como bajo.

Los valores de la cultura organizacional 34% lo considera como bueno y 12.4% como bajo o deficiente y el clima laboral 26.8% como bueno y 12.4% como bajo.

Así mismo se cuenta con la correlación de las variables obteniendo una relación débil; así mismo los resultados evidenciados de la tabla de correlación. El resultado Rho de Spearman entre Símbolos de la Cultura Organizacional, es $r=0.382$ con una significancia de 0.000; en Héroes de la Cultura Organizacional, su Spearman es $r=0.445$, con una significancia de 0.000 y en Ritos de la Cultura Organizacional $r=0.476$; en valores de la cultura organizacional es $r=0.546$ con una significancia de 0.000 en estos casos no se consideró la hipótesis nula, para Lino en el (2017) en su tesis el resultado de su correlación de Spearman es de $r=0.688$ y 0.000 de significancia y esto significa que un buen clima laboral y un buen de liderazgo transformacional, mejor será el clima laboral.

Cabe resaltar, que podríamos afirmar que los símbolos, los héroes, los ritos y los valores de la cultura organizacional muestran correlación de manera directa y significativa con el clima laboral.

Podemos mencionar que los estudios realizados anteriormente por profesionales que realizaron su tesis, muestran en su resultado deferencias, que ayudaran a discernir mejor nuestra investigación.

Podemos afirmar que, de acuerdo al estudio realizado, contamos con la conformidad entre las variables cultura organizacional y clima laboral; así mismo, sí se mejorará los valores, las actitudes, las creencias, lograremos progresar estratégicamente al clima laboral de los colaboradores de Atento.

V. CONCLUSIONES

Primero

Con respecto al objetivo general obtuvimos mediante la prueba de Spearman $r=0.525$ y una significancia menor que $p=0.05$, de acuerdo a los resultados adquiridos afirmamos que la Cultura Organizacional guarda relación positiva considerable con el clima laboral del área de servicio al cliente en la Empresa Atento Perú, Ate ,2019.

Segundo

Respecto al objetivo específico 1, se obtuvo un Rho de $r=0.382$ y una significancia menor que $p=0.05$, por lo tanto podemos afirmar que la dimensión símbolos de la cultura organizacional guarda una relación positiva media con el clima laboral del área de servicio al cliente en la Empresa Atento Perú, Ate ,2019.

Tercero

Respecto al objetivo específico 2, se obtuvo un Rho de $r=0.402$ y una significancia menor que $p=0.05$, por lo tanto podemos afirmar que la dimensión Héroe de la cultura organizacional guarda una relación positiva media con el clima laboral del área de servicio al cliente en la Empresa Atento Perú, Ate ,2019.

Cuarto

Respecto al objetivo específico 3, se obtuvo un Rho de $r=0.476$ y una significancia menor que $p=0.05$, por lo tanto podemos afirmar que la dimensión Ritos de la cultura organizacional guarda una relación positiva media con el clima laboral del área de servicio al cliente en la Empresa Atento Perú, Ate ,2019.

Quinto

Respecto al objetivo específico 4, se obtuvo un Rho de $r=0.547$ y una significancia menor que $p=0.05$, por lo tanto podemos afirmar que la dimensión Valores de la cultura organizacional guarda una relación positiva considerable con el clima laboral del área de servicio al cliente en la Empresa Atento Perú, Ate ,2019.

VI. RECOMENDACIONES

Primero

De acuerdo al vínculo existente con las variables Cultura Organizacional y Clima Laboral, se recomienda transmitir esa actitud positiva adquirida durante los periodos de formación y a su vez transmitidos durante todo el tiempo desde los altos mandos de la operación permitiendo que todos juntos, tengamos claro los valores de la compañía, la visión, la misión y con ello generar la mejor experiencia a nuestros usuarios finales.

Segundo

Con respecto a los símbolos se sugiere que el GG y responsables del servicio se involucren más en la operación. De esta manera podrá tener una visión más cercana a los hechos acontecidos. Que un tengan comité semanal para conocer más del trabajo y los planes de acción que se realizan de acuerdo a la estrategia. Gestionar y buscar el talento humano.

Tercero

En cuanto a los Héroe se recomienda mayor énfasis en las habilidades y destrezas que nuestros colaboradores demuestren como su buena predisposición, carisma y competencias que desempeñan en la diaria, aplicando todos sus conocimientos y permita alcanzar el resultado siendo eficiente para la operación.

Cuarto

Con lo que refiere a los Ritos se sugiere que GG y el responsable del servicio recolecte información de lo que su equipo percibe y con ello armar el plan de acción del día, realizando seguimiento y reconociendo el esfuerzo de los colaboradores.

Quinto

En cuanto a los valores, todo el staff operativo del área, desde el jefe de servicio, supervisores y analistas presten la debida atención al sentir de los colaboradores y hacer partícipe constante de los objetivos y valores creando una sinergia para alcanzar el performance que el servicio solicita.

VII. REFERENCIAS

- Aguilar, C.Y Pazmiño, E. (2016). Diagnóstico de Clima y Cultura Organizacional en la Cooperativa de Ahorro y Crédito crea Ltda. En el Período 2015-2016. (Tesis de pregrado).Ecuador. Universidad politecnica Saleciana Recuperado: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/11881/1/UPS-CT005643>
- Alejos, J. (2016). Gestión administrativa y el clima laboral en el Hospital Hipólito Unanue del distrito el Agustino, 2016. (Tesis de posgrado) Lima- Perú. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/23622/Alejos_IJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Álvarez, M. & Guillermo, P. (2017) en su tesis “La Cultura Organizacional y la Satisfacción Laboral en trabajadores administrativos en una Financiera”. Desarrollada en la Universidad Ricardo Palma para optar el título de licenciada. Recuperado: https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/2316/T030_48149956_T%20%20Vania%20Mu%C3%B1oz%20Peque%C3%B1o.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Asubonteng, P., Mccleary, K. & Swan, J. (1996). Servqual revisited: a critical review of service quality. The Journal of Services Marketing. p. 61-81
- Atúncar, J. (2018). Cultura organizacional y compromiso organizacional en el centro de salud Carlos Cueto Fernandini, Los Olivos – 2018 (Tesis de maestría) Lima-Perú. Repositorio de la Universidad César Vallejo. Recuperado: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/21395/Atuncar_SJT.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ayala, R. (2018). Evaluación de la calidad de los servicios en la ciudad del conocimiento Yachay y su incidencia en la satisfacción de los usuarios. (Tesis de grado). Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE, Ecuador. Recuperado: <http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/14139/1/T-ESPE-057688.pdf>

- Bordas, M. (2016). *Gestión Estratégica del Clima Laboral*. España. Universidad Nacional de Educación a Distancia de Madrid.
- Buttle, F. (1996). Servqual: review, critique, research agenda. *European Journal of Marketing*. 30(1), 8-32.
- Cabrera, C. & Trigozo , G. (2015). *La percepción del clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral percibida en los colaboradores de la Unión Peruana del Sur, 2015 – II*”, (Tesis de Licenciatura). Lima – Peru. Universidad Peruana Unión. Recuperado:
https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/713/Christian_Tesis_Maestr%c3%ada_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castro, F. & Ramón, S. (2017). “Influencia del clima laboral en el desempeño de funcionarios de negocios del segmento exclusivo de una empresa bancaria en lima - 2016”. (Tesis de pregrado), Lima – Perú. Universidad San Ignacio de Loyola. Recuperado:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16685/Riofrio_QIY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castro, L. (2016). *La cultura y clima organizacionales como elementos clave para la acreditación de la carrera de administración*. (2016).(Tesis de Post grado) Lima . Universidad Mayor de San Marcos Recuperado:
<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsoai&AN=edsoai.ocn973334164&lang=es&site=eds-live>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones*. McGraw-Hill/Interamericano Editores S.A. Brasil.
- Carrera, D. (2015). *La calidad de servicio y satisfacción del cliente área de operaciones del Banco de Crédito del Perú – Agencia Real plaza de la ciudad de Trujillo 2014*. Trujillo. (Tesis pregrado) Universidad Nacional de Trujillo. Recuperado:
https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/1948/carrerachomba_dayely.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Del Rosario, Y. (2017). Clima organizacional y nivel de compromiso laboral de los trabajadores de la Empresa de Servicios Postales del Perú. Lima 2016. (Tesis de Posgrado) Lima. Repositorio Universidad César Vallejo, Recuperado: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/5830>
- De La Hoz, E.; López, L .y Pérez, L. (2017) Modelo de gestión de relaciones con los clientes en empresas de consultoría. Colombia Editorial Investigacion e Innovacion de ingenierías (5° edición p.46)
- Ferro, C. (2017), El comportamiento orientado a los grupos de interés desde el enfoque de la responsabilidad social corporativa y su efecto en el desempeño empresarial”. (Tesis de Pregrado) España. Universidad de Vigo. Recuperado: http://www.investigacion.biblioteca.uvigo.es/xmlui/bitstream/handle/11093/801/El_comportamiento_orientado_a_los_grupos.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gálvez, M. (2018). Clima laboral y compromiso organizacional en agentes de seguridad de la ciudad de Trujillo. (Tesis para título profesional) Repositorio de Universidad César Vallejo. Recuperado: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11268/galvez_am.pdf?sequence=1&isAllow
- García, M. & Sánchez, M. (2016). Measuring quality in service, as a strategy for competitiveness in organizations. Recuperado: <https://www.uv.mx/iesca/files/2017/03/11CA201602.pdf>
- González, A. & Pazmiño, M. (2015) *Cálculo e interpretación del Alfa de Cronbach para el caso de validación de la consistencia interna de un cuestionario, con dos posibles escalas tipo Likert*. Revista Publicando, 2(1). Cuba. Recuperada: https://www.researchgate.net/publication/272682754_Calculo_e_interpretacion_del_Alfa_de_Cronbach_para_el_caso_de_validacion_de_la_consistencia_interna_de_un_cuestionario_con_dos_posibles_escalas_tipo_Likert
- Gómez, M. (2006). Introducción a la metodología de la investigación científica. Córdoba: Editorial brujas.

- Guízar, R. (2013). Desarrollo organizacional. Principios y aplicaciones. Colombia. McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Hernández, M. (2016). La cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral en el área de Cirugía del Hospital I Naylamp -Chiclayo. Lambayeque-Chiclayo. Universidad Señor de Sipan. Recuperado: <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/2284>
- Hernández, H., Barrios I. y Martínez, D. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. Colombia. Universidad libre (Bogotá). Criterio Libre, 16 (28), Pp. 179-195. Recuperado: <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteriolibre/article/view/2130/1621>
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. (5ta ed.). México: McGraw Hill.
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ta ed.). México: McGraw Hill.
- Hernández, R. y Mendoza, Ch. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. (1° ed.). Ciudad de México. México: McGraw-Hill
- Lawrence, L. (2016). Determining the Common Problems of Early Growth of Small Businesses in Eastern North Carolina, SAM Advanced Management Journal
Recuperado: https://businessperspectives.org/images/pdf/applications/publishing/templates/article/assets/7459/PPM_2016_03_Lekhanya.pdf.
- Llacchua, F. (2015). Cultura Organizacional Y Bienestar Laboral De Los Trabajadores Administrativos De La Universidad Nacional José María Arguedas. Andahuaylas, 2015. Perú - Andahuaylas. Universidad Nacional José María Arguedas. Recuperado: <https://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/229?show=full>
- Mandujano, F. (2015). La Cultura Organizacional en la Frontera de la Institucionalización: Estudio de caso en escuelas Rurales Pequeñas de la Patagonia Occidental”. España. Universidad de Burgos. Recuperado:

https://riubu.ubu.es/bitstream/handle/10259/4483/Mandujano_Bustamante.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Matus, R., Hernández, M. y García, E. (2015). Estadística. México: Instituto Politécnico Nacional

Marroquín, J. (2018). Cómo y por qué comprometer a los trabajadores. Revista América Economía. México. Recuperado:

<https://mba.americaeconomia.com/articulos/notas/como-y-por-que-comprometer-los-trabajadores>

Ñaupas, H.; Valdivia, M.; Palacios, J. y Romero, H. (2018). Metodología de la investigación. México: Ediciones de la U.

Pérez, M. (2014). Gestión Administrativa y Clima Institucional según el personal del Área de Gestión Administrativa UGEL 07 Lima 2014 (Tesis de posgrado), Lima – Perú.

Universidad Cesar Vallejo. Recuperado:

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/15542/P%c3%a9rez_PMI.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Roca, M. (2016). La Cultura Organizacional en el Instituto Nacional de Tecnología Agropecuaria (Tesis de Maestría). Argentina. Universidad de Belgrano Recuperado:

http://www.revistacts.net/files/Portafolio/Tesis_Roca.pdf

Rodríguez, D. (2016). Diagnostico Organizacional. Chile. Ediciones Universidad Católica de Chile.

Rodríguez, H. (2015). Propuesta de mejora del clima laboral y cultura organizacional en el Ministerio de coordinación de desarrollo social. (Tesis de Maestría). Ecuador.

Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. Recuperado de

<https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/12376/1/T-ESPE-049607.pdf>

Sánchez, L. (2013) Clima Laboral: Concepto y significado de clima laboral. (1ª edición) España. Editorial: Aposta

- Sheen, R. (2017). La cultura Organizacional y su impacto en la gestión Empresarial. Lima-Perú (1° edición) Editorial: Universidad de Lima –Fondo editorial
- Toro, P. (2015). Diagnóstico de clima laboral en la secretaría de hidrocarburos y propuesta de un plan de mejora continua (Tesis de pregrado) Quito - Ecuador. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Recuperado:
<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/10207/TESIS%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Tschohl, J. (2014). Servicio al Cliente. Técnicas, Estrategias y una Verdadera Cultura para generar Beneficios (10° edición). Estados Unidos: Service Quality Institute Latin América.
- Uribe, J. (2015). Clima y ambiente Organizacional. Colombia.(1° Edicion) Editorial :El Manual Moderno S.A
- Vega, M (2017). “Diagnóstico de clima organizacional y plan de mejora y fortalecimiento de la empresa FYVECA de la ciudad de Cuenca” (Tesis de posgrado), Quito – Ecuador. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Recuperada:
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/11864/1/UPS-CT005602.pdf>
- Vivas, G. (2010). Satisfacción de los clientes [curso de MBA de la Universidad de Belgrano]. Recuperado de:
https://mba.americaeconomia.com/sites/mba.americaeconomia.com/files/clase1_clientes.pHYPERLINK

ANEXOS

Matriz de consistencia interna

TÍTULO: Cultura Organizacional y Clima Laboral del área de Servicio al Cliente en la Empresa Atento Perú, Ate, 2019.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES										
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable 1: CULTURA ORGANIZACIONAL										
¿Cuál es la relación de la cultura organizacional y el clima laboral del área de Servicio al Cliente en la Empresa Atento Perú, Ate 2019?	Determinar la relación de la cultura organizacional con el clima laboral del área de servicio al cliente en la Empresa Atento Perú, Ate 2019.	La cultura organizacional se relaciona con el clima laboral del área de servicio al cliente en la empresa Atento Perú, Ate 2019.	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORIZACIÓN	RANGO						
			Símbolos	Manifestaciones físicas	1			1. Nunca 2. Muy pocas veces 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Malo Regular Bueno Alto				
				Manifestaciones verbales	2								
				Manifestaciones de comportamiento	3								
			Problema Específicos	Objetivo Especifico	Hipótesis Especificas					Héroes	Visión	4	
			¿Cuál es la relación de símbolos de la cultura organizacional y el clima laboral del área de servicio al cliente en la empresa Atento Perú, Ate 2019?	Determinar cuál es la relación símbolos de la cultura organizacional con el clima laboral del área de servicio al cliente en la empresa Atento Perú, Ate 2019.	Los símbolos de la cultura organizacional se relacionan con el clima laboral del área de servicio al cliente en la empresa Atento Perú, Ate 2019					Ritos	Compromiso	5	
											Valores	Metas	6
												Integración	7
			¿Cuál es la relación de héroes de la cultura organizacional y el clima laboral del área de servicio al cliente en la empresa Atento Perú, Ate 2019?	Determinar cuál es la relación de héroes de la cultura organizacional con el clima laboral del área de servicio al cliente en la empresa Atento Perú, Ate 2019.	Los héroes de la cultura organizacional se relacionan con el clima laboral del área de servicio al cliente en la empresa Atento Perú, Ate 2019.					Variable 2: CLIMA LABORAL	Engagement	Involucrativo	1
¿Cuál es la relación de ritos de la Cultura Organizacional y el clima laboral del área de Servicio al Cliente en la Empresa Atento Perú, Ate 2019?	Determinar cuál es la relación de ritos de la cultura organizacional con el clima laboral del área de servicio al cliente en la empresa Atento Perú, Ate 2019.	Los ritos de la cultura organizacional se relacionan con el clima laboral del área de servicio al cliente en la empresa Atento Perú, Ate 2019.	Comunicación	Fidelidad	2								
				Cohesión	Optimismo	3							
			¿Cuál es la relación de valores en la Cultura Organizacional y el clima laboral del área de Servicio al Cliente en la Empresa Atento Perú, Ate 2019?		Determinar cuál es la relación de valores de la cultura organizacional con el clima laboral del área de servicio al cliente en la empresa Atento Perú, Ate 2019.	Los valores de la cultura organizacional se relacionan con el clima laboral del área de servicio al cliente en la empresa Atento Perú, Ate 2019.	Motivación	Lenguaje verbal	4				
Equidad	Lenguaje no verbal	5											
	Unión	6											
	Trabajo en equipo	7											
Responsabilidad	8												
Calidad de trabajo	9												
Igualdad de reconocimientos	10												
Imparcialidad	11												
Oportunidades	12												
DISEÑO DE INVESTIGACIÓN			POBLACION Y MUESTRA			TECNICAS E INSTRUMENTOS							
El diseño de investigación tiene las siguientes características: Tipo: Aplicativo Nivel: Descriptivo correlacional Método: No experimental - Transversal Enfoque: Cuantitativo			POBLACIÓN: La población está conformada por un total de 130 colaboradores del área de servicio al cliente de la empresa Atento Perú, Ate MUESTRA: La muestra consta de 97 colaboradores			Variable 1: Cultura Organizacional Técnicas: Encuesta Instrumento: Cuestionario con Escala de Likert Año: 2019 Variable 2: Clima Laboral Técnicas: Encuesta Instrumento: Cuestionario con Escala de Likert Año: 2019							

ENCUESTA DE CULTURA ORGANIZACIONAL

DATOS INFORMATIVOS: CARGO

SEXO

M

F

CONDICIÓN

ESTABLE

CONTRATADO

NIVEL DE INSTRUCCIÓN

SUPERIOR

TÉCNICA

SECUNDARIA

INSTRUCCIONES.

El propósito del cuestionario es evaluar: **Cultura Organizacional y Clima Laboral del área de Servicio al Cliente en la Empresa Atento Perú, Ate, 2019.**

Cabe, recalcar que este cuestionario es anónimo por lo cual le agradeceré

Responder en forma objetiva y veraz las siguientes interrogantes.

- Por favor no deje preguntas sin contestar.
- Marca con un aspa en solo uno de los recuadros correspondiente a la escala siguiente:

(1) NUNCA	(2) CASI NUNCA	(3) AVECES	(4) CASI SIEMPRE	(5) SIEMPRE
-----------	----------------	------------	------------------	-------------

Instrumento de investigación.

Nº	DIMENSIONES/ÍTEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
CULTURA ORGANIZACIONAL						
		1	2	3	4	5
SÍMBOLOS						
	MANIFESTACIONES FÍSICAS					
1	Durante el tiempo que lleva laborando en esta organización ¿Ha observado que se premie el esfuerzo o logro de metas?	1	2	3	4	5
	MANIFESTACIONES VERBALES					
2	Durante el tiempo que lleva laborando en esta organización ¿Ha observado que se reconozca de manera verbal el esfuerzo o logro de metas?	1	2	3	4	5
	MANIFESTACIONES DE COMPORTAMIENTO					
3	¿Considera Usted que las personas en esta organización mantienen un buen comportamiento?	1	2	3	4	5
HÉROES						
	VISION					
4	¿Considera que su crecimiento personal es importante para la organización?	1	2	3	4	5

	COMPROMISO					
5	¿Considera como propios los logros de la organización?	1	2	3	4	5
RITOS						
	METAS					
8	¿Considera usted que se le hace partícipe del logro de metas en la organización?	1	2	3	4	5
	INTEGRACION					
10	¿Usted considera que es importante asistir a los eventos de confraternidad que realiza la organización?	1	2	3	4	5
VALORES						
	CULTURA					
11	¿Considera que su forma de pensar, sentir y actuar contribuye positivamente a la cultura organizacional?	1	2	3	4	5
	LEALTAD					
12	¿Usted recomienda a su organización como un buen lugar para trabajar?	1	2	3	4	5

ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

A continuación, le presentamos una serie de preguntas con el fin de conocer su opinión respecto a la Clima Laboral

(1) NUNCA	(2) CASI NUNCA	(3) AVECES	(4) CASI SIEMPRE	(5) SIEMPRE
-----------	----------------	------------	------------------	-------------

Nº	DIMENSIONES/ÍTEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
CLIMA LABORAL						
		1	2	3	4	5
ENGAGEMENT						
	INVOLUCRAMIENTO					
1	¿Entiendo la relación entre lo que hago en mi trabajo y los objetivos que la empresa quiere lograr?	1	2	3	4	5
	FIDELIDAD					
2	¿El trabajo que realizo es importante para mí?	1	2	3	4	5
	OPTIMISMO					
3	¿Considero que puede afrontar las dificultades con un buen ánimo?	1	2	3	4	5
COMUNICACION						
	LENGUAJE VERBAL					
4	Por lo general ¿La gente entiende lo que expresas?					
	LENGUAJE NO VERBAL					
5	¿Consideras que el lenguaje no verbal o los gestos son algo positivo en tu área?	1	2	3	4	5
COHESIÓN						
	UNION					
6	¿Consideras a las personas de tu área como un grupo unido?	1	2	3	4	5
	TRABAJO EN EQUIPO					
7	¿Crees que el trabajo en equipo es fundamental para el logro de los objetivos?	1	2	3	4	5
MOTIVACION						
	RESPONSABILIDAD					
8	¿Consideras importante lograr los objetivos de tu área?	1	2	3	4	5
	CALIDAD DE TRABAJO					
9	¿Consideras que puedes contar con el apoyo de tus demás compañeros, si llegaras a necesitar de su ayuda?	1	2	3	4	5

EQUIDAD						
IGUALDAD DE RECONOCIMIENTOS						
10	En tu área ¿Se premia a hombres y mujeres por igual?	1	2	3	4	5
IMPARCIALIDAD						
11	¿Consideras imparcial al líder del área?	1	2	3	4	5
OPORTUNIDADES						
12	¿Crees que podrías hacer línea de carrera en la organización, sin importar el sexo al que perteneces?	1	2	3	4	5


Instrumento de validación



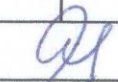
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

Título de la Investigación: CULTURA ORGANIZACIONAL Y CLIMA LABORAL DEL ÁREA DE SERVICIO AL CLIENTE EN LA EMPRESA ATENTO PERÚ, ATE, 2019.							
Apellidos y Nombres del investigador: Castro García, Williams Benedicto Uriarte Rivera, Daisy							
Apellidos y Nombres del experto: <i>M6. ALVAREZ RODRIGUEZ JULIANA CRISTINA</i>							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/REFERENCIAS
CULTURA ORGANIZACIONAL	SÍMBOLOS	MANIFESTACIONES FÍSICAS	1. Durante el tiempo que lleva laborando en esta organización ¿Ha observado que se premie el esfuerzo o logro de metas?	(1) NUNCA	X		
		MANIFESTACIONES VERBALES	2. Durante el tiempo que lleva laborando en esta organización ¿Ha observado que se reconozca de manera verbal el esfuerzo o logro de metas?	(2) CASI NUNCA	X		
		MANIFESTACIONES DE COMPORTEAMIENTO	3. ¿Considera Usted que las personas en esta organización mantienen un buen comportamiento?	(2) CASI NUNCA	X		
	HÉROES	VISION	4. ¿Considera que su crecimiento personal es importante para la organización?	(3) AVECES	X		
		COMPROMISO	5. ¿Considera como propios los logros de la organización?	(3) AVECES	X		
	RITOS	METAS	6. ¿Considera usted que se le hace participe del logro de metas en la organización?	(4) CASI SIEMPRE	X		
		INTEGRACION	7. ¿Usted considera que es importante asistir a los eventos de confraternidad que realiza la organización?	(4) CASI SIEMPRE	X		
	VALORES	CULTURA	8. ¿Considera que su forma de pensar, sentir y actuar contribuye positivamente a la cultura organizacional?	(5) SIEMPRE	X		
		LEALTAD	9. ¿Usted recomienda a su organización como un buen lugar para trabajar?	(5) SIEMPRE	X		
Firma del experto:			Fecha <i>11/10/2019</i>				

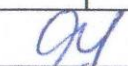
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

Título de la Investigación: CULTURA ORGANIZACIONAL Y CLIMA LABORAL DEL ÁREA DE SERVICIO AL CLIENTE EN LA EMPRESA ATENTO PERÚ, ATE, 2019.							
Apellidos y Nombres del investigador: Castro García, Williams Benedicto Uriarte Rivera, Daisy							
Apellidos y Nombres del experto: <i>M.G. ALVAREZ RODRIGUEZ JULIANA CRISTINA</i>							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/REFERENCIAS
CLIMA LABORAL	ENGAGEMENT	INVOLUCRAMIENTO	1. ¿Entiendo la relación entre lo que hago en mi trabajo y los objetivos que la empresa quiere lograr?	(1) NUNCA	X		
		FIDELIDAD	2. ¿El trabajo que realizo es importante para mí?		X		
		OPTIMISMO	3. ¿Considero que puede afrontar las dificultades con un buen ánimo?		X		
	COMUNICACION	LENGUAJE VERBAL	4. Por lo general ¿La gente entiende lo que expresas?	(2) CASI NUNCA	X		
		LENGUAJE NO VERBAL	5. ¿Consideras que el lenguaje no verbal o los gestos son algo positivo en tu área?		X		
	COHESIÓN	UNION	6. ¿Consideras a las personas de tu área como un grupo unido?	(3) AVECES	X		
		TRABAJO EN EQUIPO	7. ¿Crees que el trabajo en equipo es fundamental para el logro de los objetivos?		X		
	MOTIVACION	RESPONSABILIDAD	8. ¿Consideras importante lograr los objetivos de tu área?	(4) CASI SIEMPRE	X		
		CALIDAD DE TRABAJO	9. ¿Consideras que puedes contar con el apoyo de tus demás compañeros, si llegaras a necesitar de su ayuda?		X		
	EQUIDAD	IGUALDAD DE RECONOCIMIENTOS	10. En tu área ¿Se premia a hombres y mujeres por igual?	(5) SIEMPRE	X		
		IMPARCIALIDAD	11. ¿Consideras imparcial al líder del área?		X		
		OPORTUNIDADES	12. ¿Crees que podrías hacer línea de carrera en la organización, sin importar el sexo al que perteneces?	X			
Firma del experto: 			Fecha <i>11/10/2019</i>				

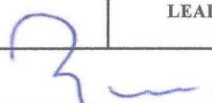
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

Título de la Investigación: CULTURA ORGANIZACIONAL Y CLIMA LABORAL DEL ÁREA DE SERVICIO AL CLIENTE EN LA EMPRESA ATENTO PERÚ, ATE, 2019.							
Apellidos y Nombres del investigador: Castro García, Williams Benedicto Uriarte Rivera, Daisy							
Apellidos y Nombres del experto: DR. TEJADA ESTRADA ROBERTO JUSTO							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/REFERENCIAS
CULTURA ORGANIZACIONAL	SÍMBOLOS	MANIFESTACIONES FÍSICAS	1. Durante el tiempo que lleva laborando en esta organización ¿Ha observado que se premie el esfuerzo o logro de metas?	(1) NUNCA	X		
		MANIFESTACIONES VERBALES	2. Durante el tiempo que lleva laborando en esta organización ¿Ha observado que se reconozca de manera verbal el esfuerzo o logro de metas?	(2) CASI NUNCA	X		
		MANIFESTACIONES DE COMPORTAMIENTO	3. ¿Considera Usted que las personas en esta organización mantienen un buen comportamiento?	(3) AVECES	X		
	HÉROES	VISION	4. ¿Considera que su crecimiento personal es importante para la organización?	(3) AVECES	X		
		COMPROMISO	5. ¿Considera como propios los logros de la organización?	(4) CASI SIEMPRE	X		
	RITOS	METAS	6. ¿Considera usted que se le hace participe del logro de metas en la organización?	(4) CASI SIEMPRE	X		
		INTEGRACION	7. ¿Usted considera que es importante asistir a los eventos de confraternidad que realiza la organización?	(5) SIEMPRE	X		
	VALORES	CULTURA	8. ¿Considera que su forma de pensar, sentir y actuar contribuye positivamente a la cultura organizacional?	(5) SIEMPRE	X		
		LEALTAD	9. ¿Usted recomienda a su organización como un buen lugar para trabajar?	(5) SIEMPRE	X		
Firma del experto: 			Fecha 11/10/2019				

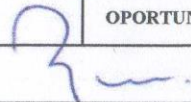
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

Título de la Investigación: CULTURA ORGANIZACIONAL Y CLIMA LABORAL DEL ÁREA DE SERVICIO AL CLIENTE EN LA EMPRESA ATENTO PERÚ, ATE, 2019.							
Apellidos y Nombres del investigador: Castro García, Williams Benedicto Uriarte Rivera, Daisy							
Apellidos y Nombres del experto: DR. TEJADA ESTADA ROBERTO JUSTO							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/REFERENCIAS
CLIMA LABORAL	ENGAGEMENT	INVOLUCRAMIENTO	1. ¿Entiendo la relación entre lo que hago en mi trabajo y los objetivos que la empresa quiere lograr?	(1) NUNCA	X		
		FIDELIDAD	2. ¿El trabajo que realizo es importante para mí?		X		
		OPTIMISMO	3. ¿Considero que puede afrontar las dificultades con un buen ánimo?		X		
	COMUNICACION	LENGUAJE VERBAL	4. Por lo general ¿La gente entiende lo que expresas?	(2) CASI NUNCA	X		
		LENGUAJE NO VERBAL	5. ¿Consideras que el lenguaje no verbal o los gestos son algo positivo en tu área?		X		
	COHESIÓN	UNION	6. ¿Consideras a las personas de tu área como un grupo unido?	(3) AVECES	X		
		TRABAJO EN EQUIPO	7. ¿Crees que el trabajo en equipo es fundamental para el logro de los objetivos?		X		
	MOTIVACION	RESPONSABILIDAD	8. ¿Consideras importante lograr los objetivos de tu área?			X	
		CALIDAD DE TRABAJO	9. ¿Consideras que puedes contar con el apoyo de tus demás compañeros, si llegaras a necesitar de su ayuda?	(4) CASI SIEMPRE	X		
	EQUIDAD	IGUALDAD DE RECONOCIMIENTOS	10. En tu área ¿Se premia a hombres y mujeres por igual?			X	
		IMPARCIALIDAD	11. ¿Consideras imparcial al líder del área?	(5) SIEMPRE	X		
		OPORTUNIDADES	12. ¿Crees que podrías hacer línea de carrera en la organización, sin importar el sexo al que perteneces?		X		
Firma del experto: 			Fecha <u>11/10/2019</u>				

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

Título de la Investigación: CULTURA ORGANIZACIONAL Y CLIMA LABORAL DEL ÁREA DE SERVICIO AL CLIENTE EN LA EMPRESA ATENTO PERÚ, ATE, 2019.							
Apellidos y Nombres del investigador: Castro García, Williams Benedicto Uriarte Rivera, Daisy							
Apellidos y Nombres del experto: <i>Mg. ROMERO ESCALANTE VICTOR FABIAN</i>							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/REFERENCIAS
CULTURA ORGANIZACIONAL	SÍMBOLOS	MANIFESTACIONES FÍSICAS	1. Durante el tiempo que lleva laborando en esta organización ¿Ha observado que se premie el esfuerzo o logro de metas?	(1) NUNCA	X		
		MANIFESTACIONES VERBALES	2. Durante el tiempo que lleva laborando en esta organización ¿Ha observado que se reconozca de manera verbal el esfuerzo o logro de metas?	(2) CASI NUNCA	X		
		MANIFESTACIONES DE COMPORTEAMIENTO	3. ¿Considera Usted que las personas en esta organización mantienen un buen comportamiento?		X		
	HÉROES	VISION	4. ¿Considera que su crecimiento personal es importante para la organización?	(3) AVECES	X		
		COMPROMISO	5. ¿Considera como propios los logros de la organización?		X		
	RITOS	METAS	6. ¿Considera usted que se le hace participe del logro de metas en la organización?	(4) CASI SIEMPRE	X		
		INTEGRACION	7. ¿Usted considera que es importante asistir a los eventos de confraternidad que realiza la organización?		X		
	VALORES	CULTURA	8. ¿Considera que su forma de pensar, sentir y actuar contribuye positivamente a la cultura organizacional?	(5) SIEMPRE	X		
		LEALTAD	9. ¿Usted recomienda a su organización como un buen lugar para trabajar?		X		
Firma del experto: 			Fecha <u>11/10/2019</u>				

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

Título de la Investigación: CULTURA ORGANIZACIONAL Y CLIMA LABORAL DEL ÁREA DE SERVICIO AL CLIENTE EN LA EMPRESA ATENTO PERÚ, ATE, 2019.							
Apellidos y Nombres del investigador: Castro García, Williams Benedicto Uriarte Rivera, Daisy							
Apellidos y Nombres del experto: <i>MG. ROMERO ESCALANTE VICTOR FABIAN</i>							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/REFERENCIAS
CLIMA LABORAL	ENGAGEMENT	INVOLUCRAMIENTO	1. ¿Entiendo la relación entre lo que hago en mi trabajo y los objetivos que la empresa quiere lograr?	(1) NUNCA	<input checked="" type="checkbox"/>		
		FIDELIDAD	2. ¿El trabajo que realizo es importante para mí?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		OPTIMISMO	3. ¿Considero que puede afrontar las dificultades con un buen ánimo?	<input checked="" type="checkbox"/>			
	COMUNICACION	LENGUAJE VERBAL	4. Por lo general ¿La gente entiende lo que expresas?	(2) CASI NUNCA	<input checked="" type="checkbox"/>		
		LENGUAJE NO VERBAL	5. ¿Consideras que el lenguaje no verbal o los gestos son algo positivo en tu área?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	COHESIÓN	UNION	6. ¿Consideras a las personas de tu área como un grupo unido?	(3) AVECES	<input checked="" type="checkbox"/>		
		TRABAJO EN EQUIPO	7. ¿Crees que el trabajo en equipo es fundamental para el logro de los objetivos?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	MOTIVACION	RESPONSABILIDAD	8. ¿Consideras importante lograr los objetivos de tu área?	(4) CASI SIEMPRE	<input checked="" type="checkbox"/>		
		CALIDAD DE TRABAJO	9. ¿Consideras que puedes contar con el apoyo de tus demás compañeros, si llegaras a necesitar de su ayuda?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	EQUIDAD	IGUALDAD DE RECONOCIMIENTOS	10. En tu área ¿Se premia a hombres y mujeres por igual?	(5) SIEMPRE	<input checked="" type="checkbox"/>		
		IMPARCIALIDAD	11. ¿Consideras imparcial al líder del área?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		OPORTUNIDADES	12. ¿Crees que podrías hacer línea de carrera en la organización, sin importar el sexo al que perteneces?		<input checked="" type="checkbox"/>		
Firma del experto: 			Fecha <i>11/10/2019</i>				

Declaratoria de Autenticidad

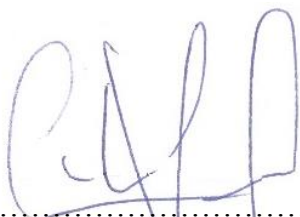
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

De autoría del informe de suficiencia profesional:

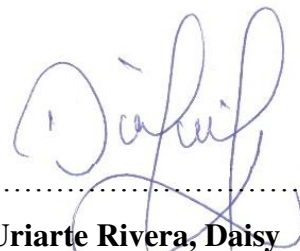
Yo, **Castro García, Williams Benedicto** con DNI: N° **41659150** y **Uriarte Rivera, Daisy** con DNI: N° **44090663**; a efectos de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, declaramos bajo juramento que toda la documentación que acompaña al trabajo de investigación, titulado: investigación **“Cultura Organizacional y Clima Laboral del área de Servicio al Cliente en la Empresa Atento Perú, Ate, 2019.”**, es veraz y autentica.

Asimismo, declaramos bajo juramento que todos los datos que se presenta en la presente tesina son auténticos y veraces. En tal sentido, asumiremos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo

Lima, 07 de diciembre del 2019



.....
Castro García, Williams Benedicto
DNI: 41659150



.....
Uriarte Rivera, Daisy
DNI: 44090663