



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**El clima laboral y el desempeño organizacional en el
área de despacho en la empresa Sole – Callao, 2021**

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

AUTORAS:

Leon Pozo, Brigitte Stefany (orcid.org/0000-0003-4561-0075)
Luque Alvites, Betzabee Samanta(orcid.org/0000-0002-4083-6318)

ASESOR:

Mg. Dios Zarate, Luis Enrique (orcid.org/0000-0003-0176-0047)

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

CALLAO – PERÚ

2021

Dedicatoria:

A Dios por guiar nuestros caminos, también a nuestros padres por darnos siempre su apoyo incondicional y aliento al poder culminar nuestra meta y a todas las personas que estuvieron en este largo trayecto.

Agradecimiento:

A Dios por brindarnos su fortaleza y no rendirnos ante las diferentes circunstancias, a nuestros padres por estar siempre con nosotros en salir adelante y a nuestro docente por inculcar sus conocimientos, indicaciones y orientaciones en nuestro proyecto de investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	6
3.1. Tipo y diseño de la investigación	6
3.2. Variables y Operacionalización	7
3.3. Población y muestra	7
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	8
3.5. Procedimientos	12
3.6. Método de análisis de datos	12
3.7. Aspecto ético	13
IV. RESULTADOS	14
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	32
ANEXOS	38

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Estadística de fiabilidad de las variables Clima laboral y Desempeño Organizacional	12
Tabla 2. Niveles de percepción del Clima Laboral	14
Tabla 3. Niveles de percepción de las dimensiones de la variable Clima Laboral	15
Tabla 4. Niveles de percepción del Desempeño Organizacional	16
Tabla 5. Niveles de percepción de las dimensiones de la variable del Desempeño Organizacional	17
Tabla 6. Prueba de hipótesis General.	19
Tabla 7. Prueba de Chi cuadrado para la Hipótesis general.	20
Tabla 8. Prueba de Hipótesis específica N°1	21
Tabla 9. Prueba de Chi cuadrado - Hipótesis específica N°1	22
Tabla 10. Prueba de hipótesis específica N°2	24
Tabla 11. Prueba de Chi cuadrado – Hipótesis específica N°2	25
Tabla 12. Prueba de hipótesis específica N°3	26
Tabla 13. Prueba de Chi cuadrado – Hipótesis específica N°3	27

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Niveles de percepción de la variable clima laboral	14
Figura 2. Niveles de percepción de las dimensiones de la variable Clima laboral	15
Figura 3. Niveles de percepción del desempeño organizacional	16
Figura 4. Niveles de percepción de las dimensiones de la variable desempeño organizacional	17
Figura 5. Zona de aceptación hipótesis general	20
Figura 6. Zona de aceptación de hipótesis específica N°1	22
Figura 7. Zona de aceptación de hipótesis específica N°2	25
Figura 8. Zona de aceptación de hipótesis específica N°3	27

Resumen

El presente proyecto de investigación fue realizado con el objetivo de determinar la relación entre el clima laboral y el desempeño organizacional en el área de despacho en la empresa Sole en el Callao, año 2021.

Se utilizó un método de tipo aplicada, el cual también tiene un diseño no experimental-Correlacional de Corte transversal con un enfoque cuantitativo. La muestra probabilística estuvo conformada por 50 trabajadores, la técnica utilizada fue la encuesta y a su vez el instrumento fue el cuestionario. Todos los resultados y procesos correspondientes fueron realizados en el programa SPSS Versión 25.

Los resultados de la encuesta realizada respecto al clima laboral son de 2,0% que se encuentra deficiente, el 4,0% regular; el 46,0% bueno y el 48,0% excelente. Así mismo sobre el desempeño organizacional los resultados que se obtuvieron son de 6,0% de los trabajadores en el área de despacho en la empresa Sole que consideraron regular; el 60.0% alto, y el 34,0% muy alto. Acerca de la prueba del Chi Cuadrado nos dio como resultado $P\text{-valor}=0,000 < 0.05$, con nivel de significación $\alpha = 0.05$, por ende, se rechazó la hipótesis nula H_0 y se aceptó la hipótesis alterna H_a .

Para concluir, el clima laboral se relaciona de una manera directa y significativa con el desempeño organizacional en el área de despacho en la empresa Sole, Callao, 2021.

Palabra clave: Clima laboral, desempeño organizacional.

Abstract

This research project was carried out with the objective of determining the relationship between the work environment and organizational performance in the dispatch area at the Sole company in Callao, in 2021.

An applied type method was used, which also has a non-experimental design - Cross-sectional correlation with a quantitative approach. The probabilistic sample consisted of 50 workers, the technique used was the survey and in turn the instrument was the questionnaire. All the results and corresponding processes were carried out in the SPSS Version 22 program.

The results of the survey carried out regarding the work environment are 2.0% who are deficient, 4.0% fair; 46.0% good and 48.0% excellent. Likewise, regarding the organizational performance, the results obtained are 6.0% of the workers in the dispatch area at the Sole company who considered regular; 60.0% high, and 34.0% very high. Regarding the Chi Square test, the result was $P - \text{value} = 0.000 < 0.05$, with a significance level $\alpha = 0.05$, therefore, the null hypothesis H_0 was rejected, and the alternative hypothesis H_a was accepted.

To conclude, the work environment is directly and significantly related to organizational performance in the dispatch area at Sole, Callao, 2021.

Keyword: Work climate, organizational performance.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente las organizaciones son muy competitivas para alcanzar el rango más alto al nivel de sus competidores lo cual el clima laboral es una herramienta sumamente importante ya que es la clave para que la empresa aumente su productividad.

Por ello depende mucho del desempeño de un empleado que es el elemento esencial para las empresas ya que influye en las actividades asignadas de los trabajadores. Es por ello que la empresa debe de realizar un buen desarrollo laboral con todos los subordinados.

Sole es una marca aplicada a la fabricación y ventas con el rubro de termas donde logro tener un gran mercado dando así una alta calidad de su producto y un mejor servicio de primera, generando rápidamente la preferencia a sus consumidores es entonces donde la empresa Sole genera su propia línea de productos que es : campanas, extractores, cocinas, estufas y otros productos interesantes del hogar , es por ello que la organización cubre las mejores necesidades para que pueda brindar la mejor calidad a sus clientes. Durante su trayectoria se realizó su nueva línea de electrodoméstico dando así un mejor rendimiento en el campo de despacho teniendo en cuenta que el mercadillo es una de las excelentes organizaciones que se caracteriza por tener un buen producto.

De acuerdo el Diario Gestión en el año 2019, El gerente de Aptitud, Joseph Zumaeta, indica que la implementación es un punto importante para una organización por lo contrario podría alterar hasta un 20% en la productividad recalcando que son 81% de los colaboradores dentro de la empresa. Es por eso que el punto importante que brinda los mejores factores es el sueldo ya que los subordinados trabajan con mayor compromiso, responsabilidad y una mejor organización para que así la empresa crezca laboralmente.

Según el Diario Gestión nos menciona que el informe presentado por el ejecutivo de Adecco donde indica que, durante años atrás el clima en la organización cobra una mayor importancia para que los subordinados lleguen a un punto de quedarse en la empresa. Las principales herramientas para medir a los empleados son la encuesta que se realiza durante en forma anual, por lo cual son anónimos con el fin que se determina para que se sientan protegidos y puedan tener voz y voto ya que pueda expresarse libremente, de modo que no se dé una imagen personal negativa atreves de sus compañeros de trabajo.

Según Bordas, M. (2018), se dice que el clima laboral es un conjunto de aspecto tangible e intangible por lo cual afecta actitudes, motivación en la organización dando entender que el comportamiento es un factor importante que lleva la empresa para tener un buen clima laboral deben entender los malestares que tiene los subordinados para trabajar adecuadamente y así sobresalir de cada conflicto que se presenta y dar una solución a ello.

Bajo los argumentos mencionados se realiza la investigación adecuada para el resultado que existe de la relación entre el clima laboral y el desempeño organizacional.

La formulación del problema es: ¿Cuál es la relación que existe entre el clima laboral y el desempeño organizacional en el área de despacho en la empresa Sole - Callao, 2021?, y los problemas específicos son: a) ¿Cuál es la relación que existe entre la motivación y el desempeño organizacional en el área de despacho en la empresa Sole - Callao, 2021? , b) ¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación y el desempeño organizacional en el área de despacho en la empresa Sole – Callao, 2021? , c) ¿Cuál es la relación que existe entre el liderazgo y el desempeño organizacional en el área de despacho de la empresa Sole – Callao, 2021?

El presente trabajo se encuentra justificado de manera teórica basándose en la relación del clima laboral y el desempeño organizacional con la finalidad donde proporciona conceptos, definiciones de ambas variables. Siendo la variable dependiente el clima laboral, la cual tiene como dimensiones la motivación, comunicación y liderazgo. Mientras tanto la variable independiente es el desempeño organizacional cuales dimensiones es entorno externo, calidad de servicio y capacidad organizacional.

Es esta investigación tenemos como justificación metodológica del presente trabajo de estudio que tiene un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental - correlacional de corte transversal, contando con una población de 50 colaboradores en el área de despacho en la empresa Sole. Así mismo, se estará utilizando como técnica de investigación una encuesta para evaluar la información recolectada mediante el cuestionario en el programa SPSS v. 25.

Finalmente tenemos como justificación práctica que todas las organizaciones que cuentan con el mismo problema o parte de, es ayudar con el desarrollo de las empresas, proporcionado de esta manera planteamientos que puedan mejorar el clima laboral fortaleciendo así sus objetivos. En relación con eso, esta investigación pueda ejercer a todas las organizaciones.

El objetivo general es: Establecer la relación que existe entre el clima laboral y el desempeño organizacional en el área de despacho en la empresa Sole – Callao, 2021, y los objetivos específicos son: a) Determinar la relación entre la motivación y el desempeño organizacional en el área de despacho en la empresa Sole – Callao, 2021, b) Determinar la relación que existe entre la comunicación y el desempeño organizacional en el área de despacho en la empresa Sole – Callao, 2021, c) Determinar la relación que existe entre el liderazgo y el desempeño organizacional en el área de despacho en la empresa Sole – Callao, 2021.

En cargo a los antecedentes y a los propósito , se proyecta la siguiente hipótesis general: Existe relación entre el clima laboral y el desempeño organizacional en el área de despacho en la industria Sole – Callao, 2021, y las hipótesis específicas son: a) Existe una relación entre la motivación y el desempeño organizacional en el área de despacho en la empresa Sole – Callao, 2021, b) Existe

una relación entre la comunicación y el desempeño organizacional en el área de despacho en la empresa Sole – Callao, 2021, c) Existe una relación entre el liderazgo y el desempeño organizacional en el área de despacho en la empresa Sole.

II. MARCO TEÓRICO

Según la tesis Candía (2016), tuvo a manera teleobjetivo primordial decretar el enlace que existe entre el clima y desempeño en los subordinados de la compañía, es por ello que se utiliza el libro de Chiavenato por lo cual investigaron en otros libros de Judge y de Robbins, para lograr un buen clima laboral que tiene la organización dando una investigación con estudio descriptivo, la organización está conformada por 30 trabajadores donde se realizó una encuesta para así recolectar los datos recogidos y procesados donde se visualiza que el resultado es 0.880 para el clima organizacional y el desempeño laboral 0.915 dando así que la herramienta fue aprobada por los expertos.

Según Ulloa (2020) indica que el análisis se marca en un diseño no experimental de tipo descriptivo, transicional o correlacionar debido de las variables en disertación no existieron en clase alguna de intervención y se ejecutó en un intervalo de tiempo determinado. Por ende, los pobladores se habituaron con cuarenta administrativos ya que se utilizó unas preguntas para poder recopilar los datos donde se consideró las variables porque es importante tener ese punto para un estudio, es por eso que fue valido por los expertos en deducir el clima organizacional con el desempeño laboral donde se obtuvo desenlace con un nivel inferior de 0.05 revelando que el clima organizacional se puede percibir en la unidad educativa también respalda el desempleo laboral de los colaboradores; donde se comprueba que el 2,5% de los servidores público, donde se visualiza que un nivel de 60% se encuentra esperando y como destacado un 37,5% .

Según Oseda (2018), se indica que existe un estudio por realizar por lo cual es un diseño correlacional, no experimental dando entender a través de la hipótesis la relación que pueda coexistir en el clima laboral y desempeño organizacional donde se aplica aquellas preguntas para corroborar los niveles de las variables. El éxito ha sido analizado por un programa de estadísticos por lo cual se ha encontrado un resultado de la investigación que el coeficiente de correlación positiva media de 0,562 acertando así la hipótesis que tiene los colaboradores de ESSALUD.

Enrique y Calderón (2017), nos indica que el clima laboral ha sido transcendental en la organización a través de la evaluación puede determinar su influencia como objetivo organizacional o personal, la investigación se extiende a un análisis donde la aplicación es un instrumento que se analizan una repercusión en el desempleo tomando el soporte de los líderes, tener el control y la presión de los escolares, en si el factor que se analizó la presión, los plazos se halla con los mismo profesores o docentes de una manera excesiva teniendo en cuenta la incomodidad que muchas

veces siente dentro de los lugares de trabajos o tal vez un obstáculo de las autoridades.

Zans, (2016), nos dice que realmente las empresas afrontan contantemente muchos cambios en el entorno laboral para ellos uno tiene que adaptarse al ritmo del trabajo. Así mismo, la globalización tiene que ver mucho en este tema donde se desarrolla la tecnología para así captar más consumidores y poder vencer a sus competidores para ello debe de tener una ventaja brindando los mejores servicios o productos de buena calidad.

En la actualidad hay organizaciones que le toman mucho tiempo en solucionar un problema en su área o en su departamento de trabajo es por ello que no hay un ámbito laboral tranquilo donde se pueda laborar adecuadamente y sin conflictos, si estas empresas se fijan en este punto tan importante que vemos hoy en día no habría muchos conflictos. Si bien es cierto el clima laboral se convierte en un vínculo con el desempeño ya que influye mucho el comportamiento de los subordinados, es por ello que es bueno dar una solución a un conflicto entre trabajadores para que así la productividad de la empresa pueda sobresalir adecuadamente y poder vencer a sus competidores.

Grimaldos (2018), nos indica que el clima organización es un punto importante en cada empresa donde se enfoca la gestión para así poder trabajar en un buen equipo y tener un ambiente apropiado para los trabajadores, si la empresa cuenta con todo ese factor se va desarrollando una buena productividad en la organización, es por ello que también se considera el desempeño organizacional como punto clave para conocer cuanta importancia debe tener cada empresa.

III. Metodología

3.1 Tipo y Diseño de Investigación

La investigación presenta un enfoque cuantitativo de acuerdo con Tamayo (2007), consiste en el estudio de la hipótesis para poder obtener muestras, sea aleatoria o discriminada para que pueda representar a una población o un fenómeno de estudios, por lo cual se realiza estudios tomando en cuenta con el método científico para así deducir los estudios cuantitativos, si es indispensable contar con una teoría para lograr los hechos y causas del fenómeno social dando interés a los estados subjetivos del individuo. Por lo cual utiliza las encuestas, inventarios y análisis demográfico que puedan producir los números, para que así sean analizados estadísticamente para verificar, aprobar y rechazar cualquiera variable que pueda definir los resultados cuantitativos y ver la sustentación de la tabla estadística Rodríguez (2010, p.32).

La investigación es de tipo aplicada. Para Tamayo (2006), la hechura de exploración esmerada se le denomina afanoso y resolutivo, al atinar íntimamente trazar ya que pender los descubrimientos y contribuir puntos utópicos; es la monografía o laboriosidad de la indagación, esa concentración colindante y no al acrecentamiento de probabilidad. Asimismo, propone utilizar la triangulación para combinar métodos y hacer posible un tipo de "investigación total". Cada método implica una línea de acción diferente hacia la realidad.

Por otro lado, el diseño de estudio corresponde a un diseño de no experimental, correlacional de corte transversal. Es no experimental, según Hernández (2004) dice que "Se basa esencialmente en la indicación de quimera en su contexto para analizarlos". Entonces quiere decir que las variables relacionadas respecto al clima laboral y el desempeño organizacional no representan ningún manejo ante los sujetos observados.

De igual forma, es transaccional o transversal, por lo que se define como el diseño de investigación que mide una o más variables, en un momento dado. Por lo tanto, que determina los disconformes peculiares y la exposición del apunte de análisis observacional, en un momento dado, en una sola medición retrospectiva.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Clima Laboral

Definición conceptual

El clima laboral, restaura el monumental obteniendo un conjunto de coeficiente, a punto somático a modo sensitivo, que remachar en el comportamiento y desempeño de los complementario del equipamiento de función (García, 2009).

Definición operacional

La variable clima laboral se vincula con las condiciones de los trabajadores del área del despacho la empresa Sole. Por ello se va a utilizar las dimensiones con la finalidad de estimar dicha medición.

Variable 2: Desempeño Organizacional

Definición conceptual

El desempeño organizacional es el control de una empresa donde se realiza grandes estudios de la organización, factor importante para mejorar las actitudes de los empleados. Bernadez (2016).

Definición operacional

La variable de desempeño organizacional indica de esta manera producir la culminación de la visualidad empresarial. Por eso se analizará las dimensiones de entorno externo, calidad de servicio y capacidad organizacional con el fin de elaborar dicha medida.

3.3 Población

Población

Según el autor Arias (2006, p. 81) determinar la demografía, “un conglomerado limitado o incontable de molécula con particularidad habitual que puedan ser extensivas conclusiones de la exploración. El impedimento y los propósitos del despacho. Para este espionaje, se tendrá como población a la totalidad 50 colaboradores en el área de despacho de la empresa Sole.

- **Criterio de inclusión:** Se considera a los cooperantes del área de despacho en la empresa Sole.
- **Criterio de exclusión:** Colaboradores que se encuentran en los diferentes locales de lima.

Muestra

Según (Arias, 2006), determina que se exprime del proceso abordable. Es el sector del residente

que opta y se elabora el reportaje. Por ende, este estudio tendrá como muestra 50 colaboradores del área de despacho de Sole.

3.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

La técnica que se destinó en esta investigación fue la encuesta, también del estudio documental la cual habilito en poder adaptar el marco teórico y metodológico, ya que el autor Martínez C. (2014), nos indica que: “La técnica es una estrategia que aportara conocimiento específico para diseñar o evaluar, recogiendo así información y asimismo le capacitara comprender, interpretar y valorar informes del investigador.” Puesto que es de mucha importancia generar ideas totalmente eficaces para realizar mejores resultados.

En tanto a los instrumentos utilizados, se aplicará un cuestionario para las dos variables, ya que según el autor Pascual, J. (2016), nos dice que los instrumentos son herramientas donde utiliza el investigador para evaluar. De esta manera en el instrumento mencionado se procedió a reunir información con 20 ítems, y a la vez presentar propiedades que ha sido estudiados por los procesos de las medidas donde se escala las matrices de decisión y la lista de control.

En relación con los instrumentos de esta investigación, los cuestionarios realizados por la variable clima laboral se utilizaron 10 ítems y el desempeño organizacional se utilizaron 10 ítems, ambos con escala de Likert (politómica) y aplicada en el presente trabajo para el uso correcto del estudio.

Tabla 1

Ficha técnica: Cuestionario para evaluar el clima laboral

Cuestionario para evaluar el clima laboral	
Autores:	Jaume, F.
Año:	2012
Adaptación:	Leon Pozo, Brigitte y Luque Alvites, Betzabee.
Objetivo:	Evaluar el nivel del clima laboral en la organización.
Destinatarios:	Personal de despacho
Tipo de aplicación	Individual
Contenido	Consta de 3 dimensiones y 10 ítems
Duración	15 minutos
Escala de medición:	Siempre (S), Casi siempre (CS), A veces (AV), Casi nunca (CN) y Nunca (N).

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2

Ficha técnica: Cuestionario para evaluar el desempeño organizacional

Cuestionario para evaluar el desempeño organizacional

Autores:	Bernadez, M.
Año:	2018
Adaptación:	Leon Pozo, Brigitte y Luque Alvites, Betzabee.
Objetivo:	Evaluar el nivel de desempeño organizacional en la empresa.
Destinatarios:	Personal de despacho
Tipo de aplicación:	Individual
Contenido	Consta de 3 dimensiones y 10 ítems
Duración	15 minutos
Escala de medición:	Siempre (S), Casi siempre (CS), A veces (AV), Casi nunca (CN) y Nunca (N).

Fuente: Elaboración propia.

Validez y Confiabilidad

Validez:

La definición más común de validez esta resumida por Kerlinger donde se realiza las mediciones de variables y dimensiones nos indica silva, R. (2018).

Por lo cual la descripción del proyecto de investigación se formuló un cuestionario de 20 preguntas que fueron validados por los docentes de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo que son grandes experto en el proyecto de investigación:

- Mg. Luis Dios Zarate.
- Mg. Rafael López Landauro.
- Mg. Juan Campos Huamán.

Tabla 3

Validación del instrumento: Clima Laboral

Experto 1	Experto 2	Experto 3	Total
-----------	-----------	-----------	-------

Coherencia	Si	Si
Pertinencia	Si	Si
Relevancia	Si	Si

Fuente: *Elaboración propia.*

Tabla 4

Validación del instrumento: Desempeño Organizacional

	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Total
Coherencia	Si		Si	
Pertinencia	Si		Si	
Relevancia	Si		Si	

Fuente: *Elaboración propia.*

Confiabilidad:

La confiabilidad se refiere a un valor numérico asociado al desempeño del producto de funcionamiento para lograr con mayor certeza obteniendo los resultados o la cantidad de ítem que se ha utilizado en el formato para el proyecto de investigación nos indica Acuña, J. (2019).

De esta manera al utilizar el instrumento del Alfa de Cronbach se pudo definir eficientemente el grado de correlación y equivalencia de los ítems de ambas variables.

La fórmula empleada fue:

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

Dónde:

S_i^2 es la varianza del ítem i,

S_t^2 es la varianza de los valores totales observados y

k es el número de preguntas o ítems.

Tras realizar la aplicación con el programa del SPSS v.25, se logró posteriormente los desenlaces.

Tabla 5

Tabla de confiabilidad – Alfa de Cronbach

	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Clima Laboral	,809	10

Desempeño		
Organizacional	,813	10

Fuente: Elaboración propia

Se pudo comprobar tras las encuestas realizadas que dio como resultado de ambos instrumentos de 0,81. Estos resultados han sido validados en el SPSS v.25 utilizando el ALFA DE CRONBACH teniendo en cuenta que son confiables y relevantes para lograr la medición entre estas dos variables.

3.5 Procedimientos

Para el proceso de los datos se obtuvo información, de esta forma se utilizó el instrumento de evaluación para medir una prueba piloto, puesto que se elaboró un excel con datos detallados y se ingresó al programa SPSS, para obtener de ello la verificación de confiabilidad del instrumento y al final se usó el Alfa de Cronbach teniendo como aplicación correspondiente a los empleados en la empresa Sole.

3.6 Método de análisis de datos

Según Malhotra (2004) dice que “los datos consisten en su revisión, sistematización, trasuntos y contraste, se asignan códigos numéricos o de literales para que examinen lo necesario en cada entrevista para así presentar cada respuesta de la pregunta”. (p.10).

En esta investigación, se utilizó el uso del programa SPSS, la cual utilizamos el cuestionario para obtener dichos resultados del estudio, de esta manera se contó con la experiencia de los profesionales para la validación de este.

3.7 Aspecto ético

El presente trabajo está conformado por fuentes teóricas citadas con el compromiso de respetar el autor y su aportación a la sociedad. Así mismo, cuenta con la aprobación y consentimiento de los trabajadores del área de despacho de esta manera reservando dicha identificación.

VI. RESULTADOS

4.1 Análisis Descriptivo

Variable 1

Tabla 6

Niveles de percepción del Clima Laboral

		(f)	(%)
Válido	Deficiente	1	2.0
	Regular	2	4.0
	Bueno	23	46.0
	Excelente	24	48.0
	Total	50	100.0

Fuente : Elaboracion propia

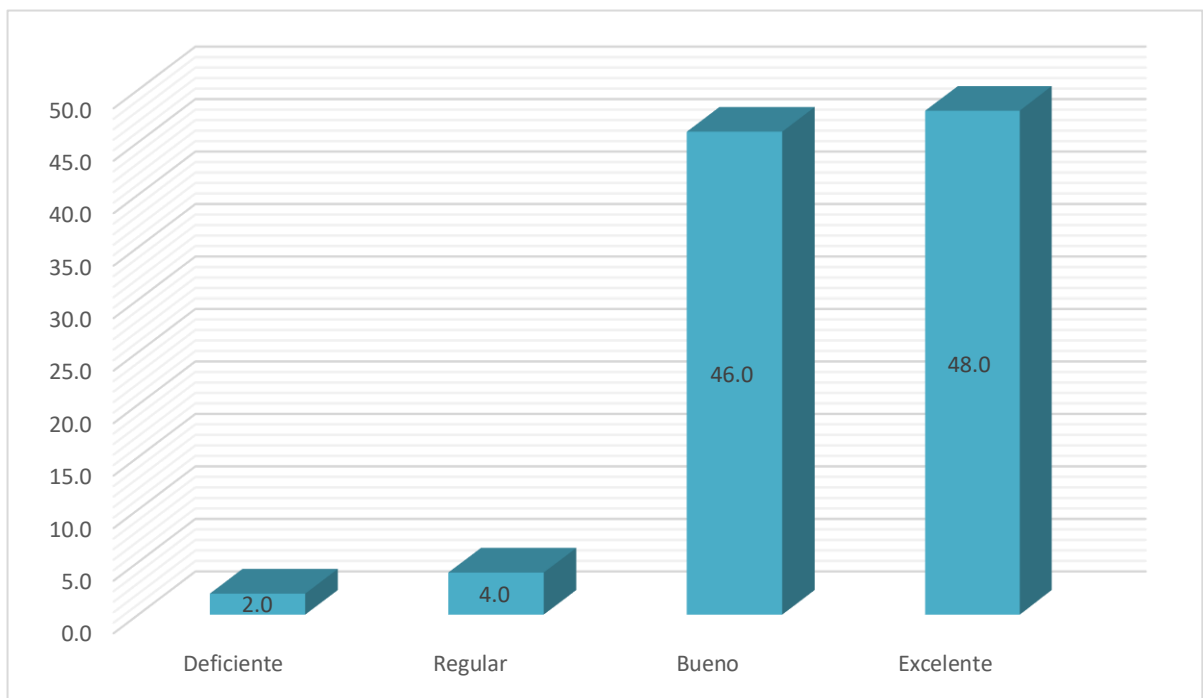


Figura 1. Niveles de percepción del clima laboral

En la tabla 6 y figura 1 se observa que el 2.0% de los asistentes de la empresa Sole presenta un nivel deficiente, el 4,0% nos indica que es regular, el 46.0% es bueno y por último el 48.0% nos presenta un nivel excelente.

Tabla 7

Niveles de percepción de las dimensiones de la variable Clima Laboral

	DEFICIENTE		REGULAR		BUENO		EXCELENTE	
	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)
Motivación	1	2.0	3	6.0	24	48.0	22	44.0
Comunicación	1	2.0	10	20.0	30	60.0	9	18.0
Liderazgo	1	2.0	3	6.0	23	46.0	23	46.0

Fuente: Elaboración propia

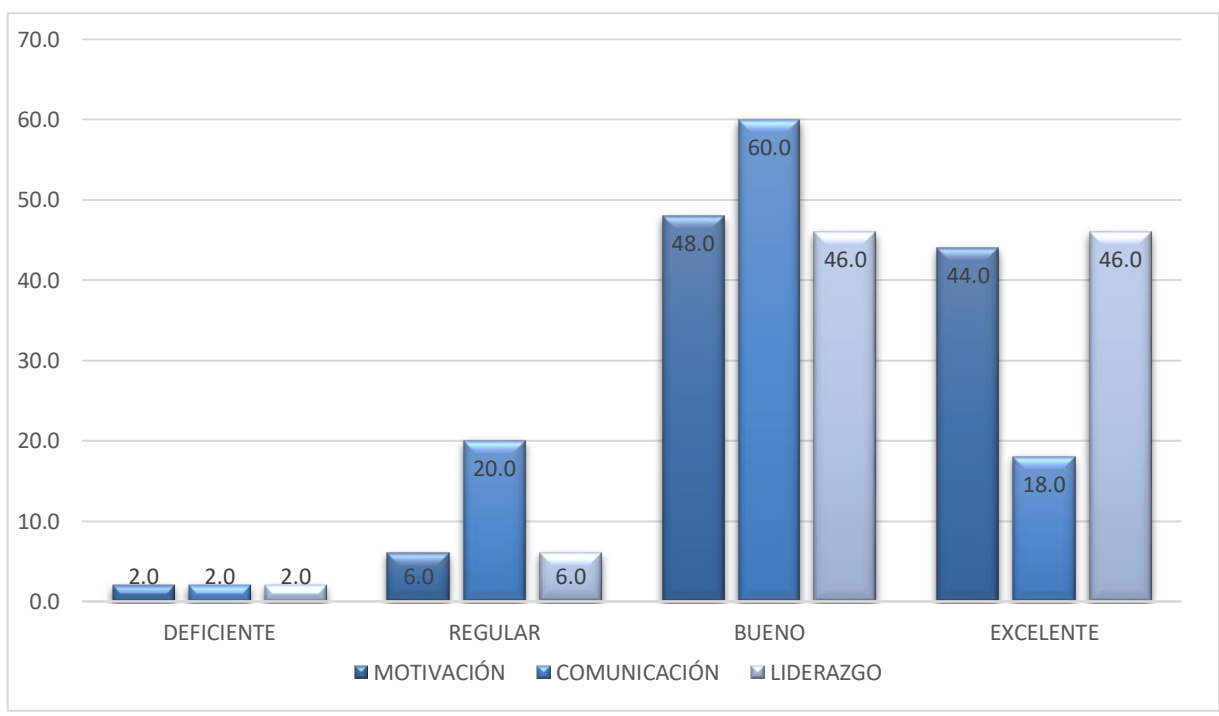


Figura 2. Niveles de percepción de las dimensiones de la variable del clima Laboral

Según en la tabla 7 y figura 2 observamos que el 2.0% de los cooperantes del proyecto Sole se observa que la dimensión de motivación de la variable del clima laboral nos indica con un nivel deficiente, el 6.0% nos indica un nivel regular, el 48.0% nos indica bueno y el 44.0% nos indica una nivelación excelente. En la dimensión de la comunicación, el 2,0% de la muestra de estudio nos indica un nivel deficiente, 20.0% observación un nivel regular, 60,0% nos indica bueno y el 18% observamos una nivelación excelente. En la capacidad de Liderazgo, el 2.0% se observa un nivel deficiente, el 6.0 % se observa un nivel regular, el 46.0% nos indica que es bueno y por último el 46.0% nos indica un nivel excelente.

Variable 2

Tabla 8

Niveles de percepción del Desempeño Organizacional

		(f)	(%)
Válido	Regular	3	6.0
	Alto	30	60.0
	Muy Alto	17	34.0
	Total	50	100.0

Fuente: Elaboración propia

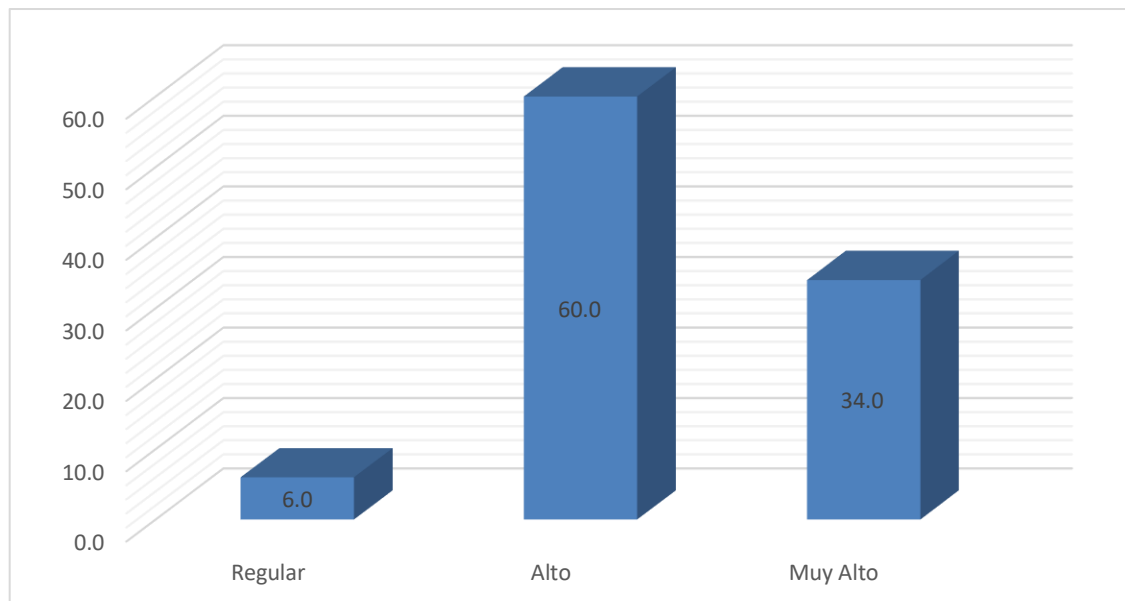


Figura 3. Niveles de percepción del desempeño Organizacional

Según en la tabla 8 y figura 3 nos indica que el 6.0% de los cooperantes de la empresa Sole presenta un nivel Regular, 60.0% nos indica un escalón Alto y luego el 34.0% observamos un standing muy alto.

Tabla 9

Niveles de percepción de las dimensiones de la variable Desempeño Organizacional

	BAJO		REGULAR		ALTO		MUY ALTO	
	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)
Entorno externo	3	6.0	1	2.0	21	42.0	25	50.0
Calidad de servicio	0	0	8	16.0	28	56.0	14	28.0
Capacidad organizacional	1	2.0	7	14.0	32	64.0	10	20.0

Fuente: Elaboración propia

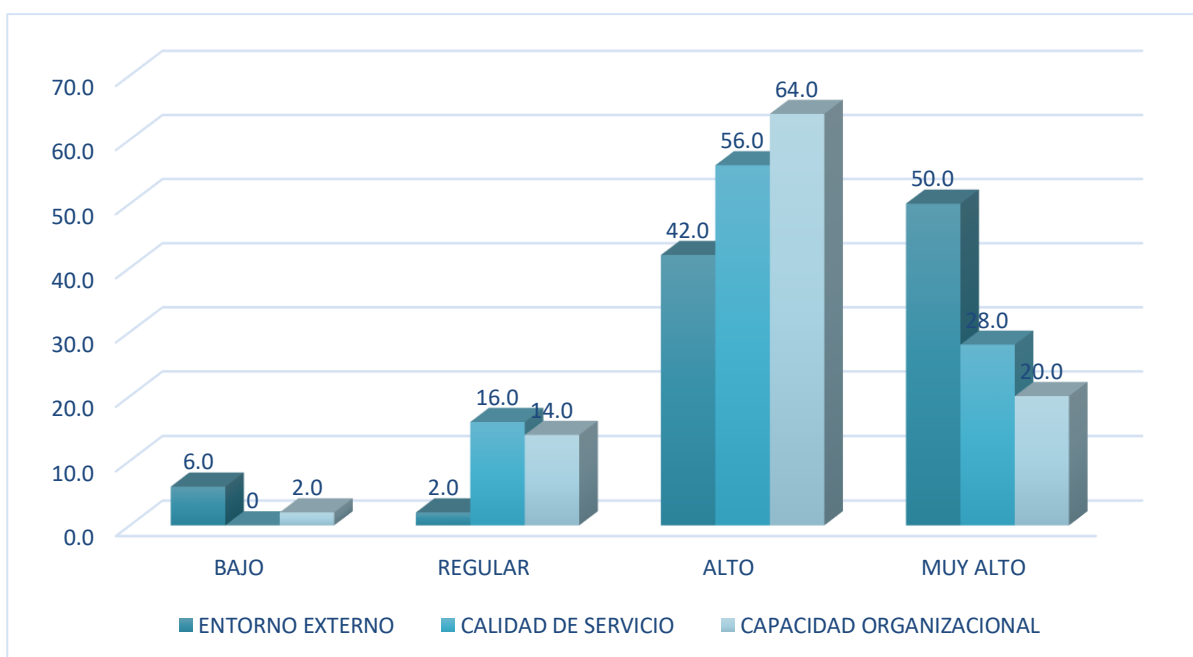


Figura 4. Niveles de percepción de las dimensiones de la variable del desempeño organizacional

Según en la tabla 9 y figura 4 observamos 6.0% de los colaboradores de la empresa Sole nos indica que la dimensión de entorno externo de la variable del desempeño organizacional nos indica que es bajo, el 2% es una altitud regular, el 42 % es un grado alto y 50% es un escalón muy alto. En la dimensión de la calidad de servicio el 0% nivel bajo, 16.0% nos indica una posición regular, el 56.0% nos indica una categoría alto y el 28.0% observamos muy Alto y por último en la dimensión capacidad organizacional nos indica que 2.0% es un nivel bajo, 4.0% es regular, 64.0% es alto y el 20.0% es un grado muy alto.

4.2. Prueba de hipótesis

4.2.1 Hipótesis general

H_a: Existe una relación significativa entre el clima laboral y desempeño organizacional en la empresa Sole callao- 2021.

H₀: No existe una relación significativa entre el clima laboral y desempeño organizacional en la empresa Sole callao -2021.

El criterio para la verificación de la hipótesis se define así:

Si el X^2_c es superior que el X^2_t se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, en suceso opuesto que X^2_t fuese superior que X^2_c se acepta la hipótesis nula y se rehúsa la hipótesis alterna, Hipótesis nula (H₀), Hipótesis alterna (H_a)

Nivel de Significancia: 0.05

Del Chi cuadrado de Pearson entre una variable independiente y la variable dependiente tenemos que:

De Chi cuadrado de Pearson: $0.000 < 0.05$

Tabla 10. Tabla de contingencia entre las variables

		Desempeño Organizacional			Total	
		REGULAR	ALTO	MUY ALTO		
Clima Laboral	DEFICIENTE	F	1	0	0	1
		%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	REGULAR	F	2	0	0	2
		%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	BUENO	F	0	16	7	23
		%	0,0%	69,6%	30,4%	100,0%
	EXCELENTE	F	0	14	10	24
		%	0,0%	58,3%	41,7%	100,0%
Total	F	3	30	17	50	
	%	6,0%	60,0%	34,0%	100,0%	

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: En la tabla 10 se contempla la totalidad del porcentaje de la variable del desempeño organizacional con un 100% a un nivel regular relacionando con la variable del clima laboral un nivel deficiente luego nos indica que el desempeño organizacional tiene un nivel regular con el 100% relacionando con variable clima laboral después observamos en la variable del desempeño organizacional con el nivel alto es 69,6% relacionando con un grado bueno de la variable del clima laboral, el 58,3% del nivel Alto del desempeño organizacional concuerda con el nivel excelente de

la variable clima laboral ,el 41,7% nos indica que tiene un nivel muy alto de la variable desempeño organizacional relacionando con una escala excelente del alterable clima laboral.

Tabla 11. Prueba de Chi² entre las variables

	$X^2_t = 12,5916$		
	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caros)
Chi-cuadrado de Pearson	50,683a	6	.000
Razón de verosimilitud	23.341	6	.001
Asociación lineal por lineal	9.773	1	.002
N de casos válidos	50		

a. 8 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,06.

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: En la tabla 11 como el Chi² de Pearson (50,683), es superior al Chi tabular con 6 grados de libertad (12,5916), se localiza el sector probabilístico de aprobación. En esa noción, se expulsa la hipótesis nula con un 95% de confianza donde se aprueba que las variables son subalternas, la porción no existe una relación expresiva entre ellas; de ahí que podemos suministrar la concordancia de la hipótesis planteada que: No existe un nexo significativo entre el clima laboral y desempeño organizacional de la empresa Sole.

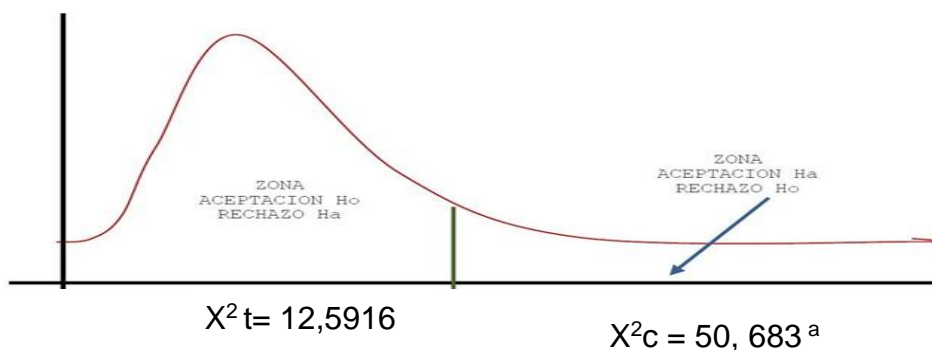


Figura 5. Zona de aceptación hipótesis general

4.2.2 Hipótesis específicas

4.2.2.1 Hipótesis específica 1

H_a: Existe una relación significativa entre la motivación y desempeño organizacional en la empresa Sole callao- 2021

H₀: No existe una relación reveladora entre la motivación y desempeño organizacional en la empresa Sole callao -2021.

El método para la verificación de la hipótesis se define así:

Si el X^2_c es superior que el X^2_t se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, en caso contrario que X^2_t fuese superior que X^2_c se acepta la hipótesis nula y se rehúsa la hipótesis alterna, Hipótesis nula (H₀), Hipótesis alterna (H_a)

Nivel de Significancia: 0.05

Del Chi cuadrado de Pearson entre una variable independiente y la variable dependiente tenemos que:

De Chi cuadrado de Pearson: $0.000 < 0.05$

Tabla 12. Tabla de contingencia entre motivación y desempeño organizacional

		Desempeño Organizacional			Total	
		REGULAR	ALTO	MUY ALTO		
Motivación	DEFICIENTE	F	1	0	0	1
		%	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	REGULAR	F	2	0	1	3
		%	66.7%	0.0%	33.3%	100.0%
	BUENO	F	0	17	7	24
		%	0.0%	70.8%	29.2%	100.0%
	EXCELENTE	F	0	13	9	22
		%	0.0%	59.1%	40.9%	100.0%
Total	F	3	30	17	50	
	%	6.0%	60.0%	34.0%	100.0%	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla 12 nos orienta donde la variable del desempeño organizacional tiene un nivel regular del 100% relacionando la dimensión de la motivación obteniendo un nivel deficiente , el 95% nos indica que un nivel regular en la variable del desempeño organizacional relacionando

a un nivel regular de la dimensión motivación , el 70.8% nos indica que un nivel alto en la variable del desempeño organizacional relacionando con el nivel bueno de la dimensión de motivación , el 59,1% nos indica que su nivel es alto en la variable del desempeño organizacional relacionando con el nivel excelente de la dimensión motivación , 33.3% nos indica un nivel muy alto en la variable del desempeño organizacional relacionando con el nivel de regular de la dimensión de motivación , 29.2% nos indica un nivel muy alto de la variable desempeño organizacional relacionando del nivel bueno de la dimensión de la motivación y por último +el 40.9% nos indica un nivel muy alto de la variable del desempeño organizacional relacionando con el horizonte excelente de la dimensión de la motivación .

Tabla 13. Prueba de Chi² entre motivación y desempeño organizacional

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	39, 576a	6	.000
Razón de verosimilitud	21.649	6	.001
Asociación lineal por lineal	6.879	1	.009
N de casos válidos	50		

a. 8 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,06.

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: En la tabla 13 como el Chi² de Pearson (39,576), es superior al Chi tabular con 6 grados de libertad (12,5916) y se acerta al exteriormente del área probabilística de aprobación. El derrotero, se rehúsa la hipótesis nula con un 95% de confianza y se reconoce que: la dimensión 1 y la variable 2 tienen vinculo significativa entre ellas; de ahí que podemos conceder la resolución de la hipótesis de esbozar que: conservarse un vínculo expresivo entre la motivación y desempeño organizacional en el área de despacho en la empresa Sole callao- 2021.

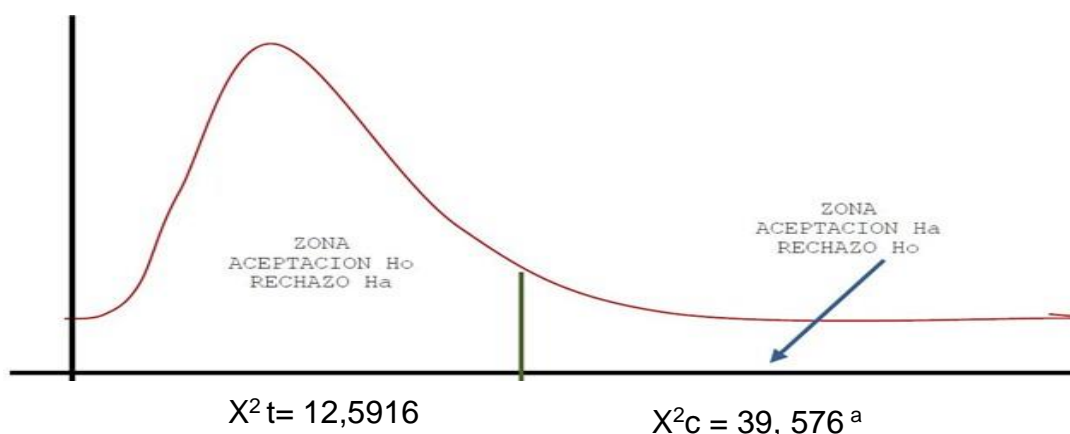


Figura 6. Zona de aceptación de hipótesis específica N°1

4.2.2.2 Hipótesis específica 2

H_a : Existe una relación elocuente entre la comunicación y desempeño organizacional en la empresa Sole callao- 2021

H_o : No existe una relación significativa entre la comunicación y desempeño organizacional en la empresa Sole callao -2021

El criterio para la verificación de la hipótesis se define así:

Si el X^2_c es superior que el X^2_t se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, en suceso opuesto que X^2_t fuese superior que X^2_c se acepta la hipótesis nula y se rehúsa la hipótesis alterna, Hipótesis nula (H_o), Hipótesis alterna (H_a)

Nivel de Significancia: 0.05

Del Chi cuadrado de Pearson entre una variable independiente y la variable dependiente tenemos que:

De Chi cuadrado de Pearson: $0.000 < 0.05$

Tabla 14. Tabla de contingencia entre comunicación y desempeño organizacional

		Desempeño Organizacional			Total
		REGULAR	ALTO	MUY ALTO	
Comunicación	DEFICIENTE	f 1	0	0	1
	%	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	REGULAR	f 2	6	2	10
	%	20.0%	60.0%	20.0%	100.0%
BUENO	f 0	23	7	30	
%	0.0%	76.7%	23.3%	100.0%	
EXCELENTE	f 0	1	8	9	
%	0.0%	11.1%	88.9%	100.0%	

Total	f	3	30	17	50
	%	6.0%	60.0%	34.0%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla 14 nos sugiere que el 100% es una escala regular de la variable del desempeño organizacional relacionando con el posicionamiento deficiente de la dimensión de la comunicación, el 20.0% nos marca que el ras regular de la variable del desempeño organizacional se relaciona con el nivel regular de la dimensión de la comunicación, 60.0% nos indica que nos da una categoría alto en la variable del desempeño organizacional relacionando con el nivel regular de la dimensión de la comunicación, 76.7% observamos que tiene un nivel alto de la variable del desempeño organizacional relacionando con el nivel bueno de la dimensión de la comunicación, 11.1% nos indica que tiene un nivel alto en la variable del desempeño organizacional relacionando con un nivel excelente de la dimensión de la comunicación, 20.0% nos indica un nivel muy alto en la variable del desempeño organizacional relacionando con el nivel regular de la dimensión de la comunicación, 23.3% nos indica que es un nivel muy alto del desempeño organizacional relacionando el nivel bueno de la dimensión de la comunicación, 88.9% es un nivel muy alto de la variable del desempeño organizacional relacionando con un nivel excelente de la dimensión de la comunicación.

Tabla15. Prueba de Chi² entre comunicación y desempeño organizacional

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	35,803a	6	.000
Razón de verosimilitud	26.329	6	.000
Asociación lineal por lineal	15.691	1	.000
N de casos válidos	50		

a. 8 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,06.

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla 15 como el Chi² de Pearson (35,803), es superior al Chi tabular con 6 grados de libertad (12,5916) y atina que exteriormente del dominio probabilística de aceptación. En esa capacidad, se rehúsa la hipótesis nula con un 95% de confianza y se aprueba que: la dimensión 2 y la variable 2 tienen vínculo entre ellas; de ahí que podemos otorgar la sentencia de la hipótesis

planteada que: Existe un nexo significativo entre la motivación y desempeño organizacional en la empresa Sole callao- 2021.

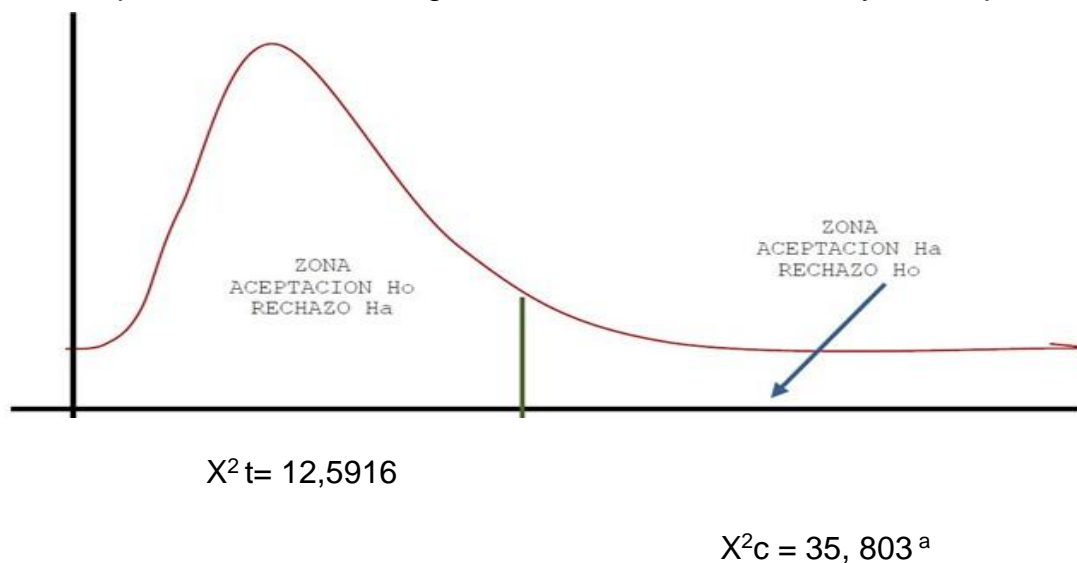


Figura 7. Zona de aceptación de hipótesis específica N°2

4.2.2.3 Hipótesis específica 3

H_a : Existe una relación significativa entre el liderazgo y desempeño organizacional en la empresa Sole callao- 2021.

H_o : No existe una relación significativa entre el liderazgo y desempeño organizacional en la empresa Sole callao -2021

El método para la verificación de la hipótesis se define así:

Si el X^2_c es superior que el X^2_t se acepta la hipótesis alterna y se rehúsa la hipótesis nula, en suceso opuesto que X^2_t fuese superior que X^2_c se acepta la hipótesis nula y se rehúsa la hipótesis alterna,
Hipótesis nula (H_o), $X^2_t = 12,5916$ Hipótesis alterna (H_a)

Nivel de Significancia: 0.05

Del Chi cuadrado de Pearson entre una variable independiente y la variable dependiente tenemos que:

De Chi cuadrado de Pearson: $0.000 < 0.05$

Tabla 16. Tabla de contingencia entre liderazgo y desempeño organizacional

		Desempeño Organizacional (agrupado)			Total	
		REGULAR	ALTO	MUY ALTO		
Liderazgo (agrupado)	DEFICIENTE	f	1	0	0	1
		%	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	REGULAR	f	2	0	1	3
		%	66.7%	0.0%	33.3%	100.0%
	BUENO	f	0	10	13	23
		%	0.0%	43.5%	56.5%	100.0%
	EXCELENTE	f	0	20	3	23
		%	0.0%	87.0%	13.0%	100.0%
Total	f	3	30	17	50	
	%	6.0%	60.0%	34.0%	100.0%	

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 16 señala el 100% tiene un nivel regular en la variable del desempeño organizacional relacionando con el estamento deficiente de la dimensión de liderazgo , el 66.7% se observa que tiene un nivel regular de la variable del desempeño organizacional relacionando el nivel de regular de la dimensión de liderazgo , el 43.5% indica que tiene un nivel alto de la variable del desempeño organizacional relacionando con el nivel bueno de la dimensión de liderazgo , el 87.0% nos indica que tiene un valor alto en la variable del desempeño organizacional relacionando con el rasante de excelente de la dimensión de liderazgo ,el 33.3% nos indica que es un categoría muy alto en la variable del desempeño organizacional relacionando una cota regular de la dimensión de liderazgo , el 56.5% se observa que tiene un nivel muy alto relacionando un nivel bueno de la dimensión de liderazgo , el 13.0% se observa que tiene un nivel muy alto de la variable del desempeño organizacional relacionando con un nivel de excelente de la dimensión de liderazgo .

Tabla 17. Prueba de Chi² entre liderazgo y desempeño organizacional

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	48, 863a	6	.000
Razón de verosimilitud	31.086	6	.000
Asociación lineal por lineal	.119	1	.730
N de casos válidos	50		

a. 8 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,06.

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla 17 como el Chi² de Pearson (48, 863), el sumo al Chí tabular con 6 grados de libertad (12,5916), descubre exteriormente del sector probabilística de aceptación. En esa sagacidad, se rechaza la hipótesis nula con un 95% de confianza y se aprueba que: la dimensión 3 y la variable 2 tienen vínculo personificar entre ellas; de ahí nos permite suministrar la sentencia de la hipótesis planteada que: Existe un vínculo significativo entre la motivación y desempeño organizacional en la empresa Sole callao- 2021.

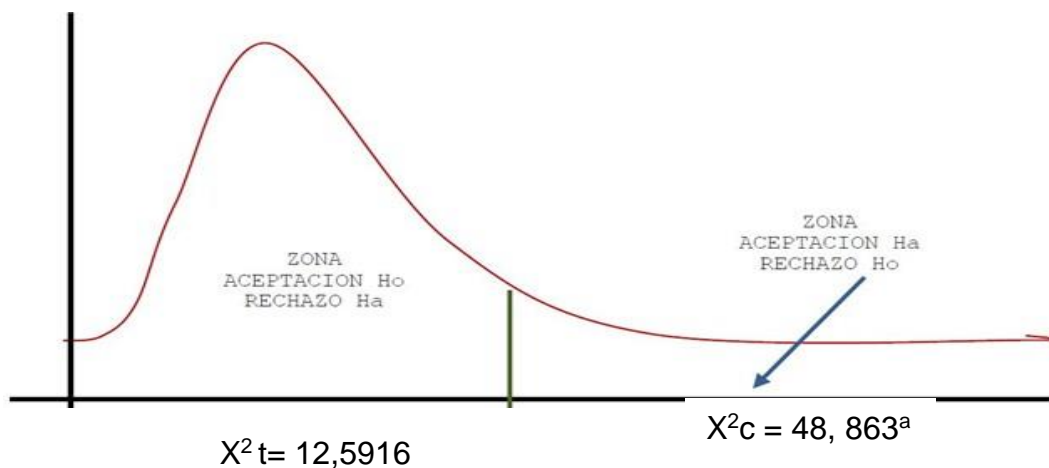


Figura 8. Zona de aceptación de hipótesis específica N°3

V. DISCUSIÓN

En el presente estudio se realizó la prueba de hipótesis general por lo cual existe un vínculo entre el clima laboral y desempeño organizacional de la empresa Sole callao – 2021, evidenciado en el χ^2 de Pearson ($X^2_e 402,712 > X^2_t 12,5916$) por lo cual coinciden con los estudios de Candía (2016), Oseda (2018) y Ulloa (2020) donde exponen que existen un vínculo entre las variables.

También, al realizar la comprobación de la hipótesis específica 1 se determina que existe un vínculo entre motivación y desempeño organizacional de la empresa sole callao 2021, evidenciado en el χ^2 de Pearson ($X^2_e 39,576 > X^2_t 12,5916$) por lo cual coinciden con los estudios Oseda (2018) donde se manifiesta que existen una relación entre las variables.

Igualmente, al realizar la prueba de la hipótesis específica 2 se determina que existe una relación entre la comunicación y desempeño organizacional de la empresa sole callao 2021, evidenciando en el en el χ^2 de Pearson ($X^2_e 35,803 > X^2_t 12,5916$) por lo cual coinciden con los estudios de Oseda (2018) y Ulloa (2020) donde se demostraron que existen una relación entre las variables.

Por otro lado, al realizar la prueba de la hipótesis específica 3 se determina que existe una relación entre el liderazgo y desempeño organizacional de la empresa sole callao 2021, evidenciando en el en el χ^2 de Pearson ($X^2_e 48, 863 > X^2_t 12,5916$) por lo cual coinciden con los estudios de Oseda (2018) donde se demostraron que existen una relación entre las variables.

VI. CONCLUSIONES

Primera

Con respecto al objetivo general del estudio se determinó que los resultados del clima laboral se relacionan significativamente con el desempeño organizacional de la empresa Sole del Callao 2021, Donde el χ^2 de Pearson (50,683^a), es mayor al χ^2 tabular con 6 grados de libertad (12,5916) y se atina en el área probabilística de aceptación. En esa noción, se rechaza la hipótesis nula con un 95% de confianza.

Segunda

Con respecto al objetivo específico 1 se estableció que los resultados de la motivación se relacionan definitivamente con el desempeño organizacional de la empresa Sole, del Callao 2021, donde el χ^2 de Pearson (39,576^a), es superior al χ^2 tabular con 6 grados de libertad (12,5916) y se localiza en fuera del área probabilística de aceptación. En ese sentido, se rechaza la hipótesis nula con un 95% de confianza.

Tercera

Con respecto al objetivo específico 2 se estableció que los resultados de la Comunicación se relacionan definitivamente con el desempeño organizacional de la empresa Sole, del Callao 2021, donde el χ^2 de Pearson (35,803^a), es mayor al χ^2 tabular con 6 grados de libertad (12,5916) y se descubre en fuera del área probabilística de aceptación. En ese sentido, se rechaza la hipótesis nula con un 95% de confianza.

Cuarta

Con respecto al objetivo 3 los resultados se establecieron que el liderazgo se vincula definitivamente con el desempeño organizacional en la empresa Sole, del Callao 2021, donde como el χ^2 de Pearson (48, 863^a), es superior al χ^2 tabular con 6 grados de libertad (12,5916) y se localiza en fuera del área probabilística de aceptación. En ese sentido, se rechaza la hipótesis nula con un 95% de confianza.

VII. Recomendaciones

Primera:

La investigación en general se recomienda a la empresa tomar en cuenta los temas sobre el clima laboral para que los subordinados tengan conocimiento de ello y puedan aplicarlo.

Segunda:

Se recomienda a la compañía que incorpore programas de incentivos o reconocimientos para que así aumente su rendimiento de sus actividades, por lo cual puede tomar en cuenta los viajes, compensaciones o descuentos de productos.

Tercera:

Se recomienda generar programas recreacionales y aumentar la confianza para poder interactuar con sus compañeros de trabajo para que puedan mejorar la productividad y compromiso.

Cuarta:

Por último, se recomienda dar charlas de liderazgo en la organización para que los subordinados tengan el potencial de desarrollar cada actividad, teniendo en cuenta que así puedan mejorar la entidad trabajando en equipo.

REFERENCIAS

- Adventista de la Misión Peruana del Sur, 2018. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 5(1), 58 - 75. <https://doi.org/10.17162/riva.v5i1.1282>
- Araujo, P., Caballero, E. y Jarama, R. (2020). Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de las empresas castañeras de Puerto Maldonado, durante el año 2016. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 4(1), 75 - 94. <https://doi.org/10.17162/riva.v4i1.1275>
- Arias, H. (2006). Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la caja metropolitano de lima, 2006 [Tesis de doctorado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/4594>
- Acuña, J. (2019). Influencia del clima laboral en la satisfacción de los trabajadores de la empresa Planta Quesera Chugur. <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/936>
- Bada, O., Salas, R., Castillo, R., Arroyo, E. y Carbonell, C. (2020). *Clima laboral y estrés laboral en docentes peruanos*. http://sci_arttext&pid=S1727-897X2020000601138&lang=es
- Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aquilar, J. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 7(1), 54-60. <https://bit.ly/3zX95jk>

Bernárdez, G. (2016) *Clima organizacional y liderazgo de servicio como antecedente de la satisfacción laboral en una institución educativa rural*.http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-

Carrera, M., Pernía, K., (2014). *Correlación entre las competencias y el desempeño laboral*.

Castillo, M., (2019). El clima laboral y su influencia en el desempeño de los asesores de negocios, Mi banco OL Motupe.

Candia, M., (2016). Clima laboral y desempeño organizacional de los trabajadores de la Empresa Kaparoma E.I.R.L. año 2016 [Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional ucv <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/3658?show=full>

Cubas, J., (2019). Clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa M&A comunicaciones EIRL, año2019 [Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional UCV.<https://hdl.handle.net/20.500.12692/57083>

Cardozo, S. y Kwan, C. (2019) Clima organizacional en una mirada desde la narrativa a la sistematización. <https://doi.org/10.18004/pdfce/2076-054x/2019.025.49.106-129>

Cabrera, C. y Trigozo, G. (2020). Percepción del clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de la Unión Peruana del Sur. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 3(1), 47 - 60. <https://doi.org/10.17162/riva.v3i1.1265>

Charry, H., (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público.<http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-7t>

Derevetski , A. (2020). Competencias organizacionales y el desempeño laboral de los líderes de la Iglesia Adventista del Séptimo Día de la ciudad de Campinas, Sao Paulo, Brasil, 2016. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 5(1), 40 - 49.

<https://doi.org/10.17162/riva.v5i1.1280>

Enrique, E. y Calderón, J. (2017) El clima laboral y su incidencia en el desempeño del personal docente de la escuela Básica.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6741946>

García, M.(2009) clima organizacional y su diagnostico .
<https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>

Gan, F. y Gasper; B. (2018). Manuel de recurso humanos. (4.^a ed.). Editorial UOC

Grimaldo, A. (2018). Clima organizacional y su relación con el desempeño Laboral en Cargos Operativos de la empresa S.A.S.
<https://repository.ucc.edu.co/handle/20500.12494/6819>

Govea, K. y Zúñiga, D. (2020) *El clima organizacional como factor en la satisfacción laboral de una empresa de servicios*.
<https://doi.org/10.38147/inv&neg.v13i21.80>

Hernández, L. (2004). Clima organizacional y desempeño laboral en la empresa Rosatel [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo].

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/62356>

Iglesia, A. y Torres, J. (2019) *Rediseño de instrumento para evaluar clima organizacional de enfermería en los servicios hospitalarios*.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S172s

Mamani, D., Rivera, D., & Flores, M. (2020). Clima Organizacional y desempeño laboral docente en la Asociación Educativa

Matabanchoy, S., Navarrete, A., Pantoja, A. y Zambrano, C. (2020) *Relación entre clima organizacional y violencia laboral en funcionarios de una universidad pública*. <https://doi.org/10.22267/rus.202202.185>

Martínez, c. (2014). Diferencias del clima laboral entre los empleados contratados por outsourcing y empleados directos.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5091982>

Méndez, C., (2015). Clima Organizacional. *Método de análisis para su intervención*. (3.^a ed.). Editorial Rosario

Meza, E. (2017). Análisis en la percepción del género entre clima organizacional y satisfacción laboral del sector industrial.
<http://www.scielo.org.pe/scielo.php?lng=es>

Montoya, M., Osto, J. y Saenz, A. (2020) *role of empowerment and identification with work teams in innovation climate*, pg. 23-28.
<https://www./j/rae/a/SdSqYR3csckfHzrrzT6CyVh/?lang=en>

Moreno, Z., Ibarra, L. y Paredes, D. (2021). *Habilidades directivas y el clima organizacional en pequeñas y medianas empresas*.
<https://doi.org/10.35426/iav50n127.05>

Nova, P., (2014). *El clima laboral*, págs. Revista sinergia, 123-145
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4563242>

Oседа, N., (2018). *El clima laboral y la calidad del desempeño*
<http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/1440/browse?value=Oседа+Gago%2C+Dulio&type=author>

Pascual, J. (2016). *El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior*.
<https://doi.org/10.23913/ride.v8i15.312>

Pedraza, N. (2020) *El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas*.
<https://doi.org/10.15446/innovar.v30n76.85191>

Rodriguez, J. (2010). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en trabajadores del centro de salud metropolitano- Abancay, 2010* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/57373>

Sánchez, J. (2012). *Clima organizacional*. Pearson Educación

Silvia, R. (2018). The impact of job satisfaction on turnover intent: a test of a structural measurement model using a national sample of workers. *The Social Science Journal*, Vol. 38, N° 2, pg. 233-250. [https://doi.org/10.1016/s0362-3319\(01\)00110-0](https://doi.org/10.1016/s0362-3319(01)00110-0)

Tamayo, F. (2007). Motivación laboral y su relación con el desempeño de los colaboradores en la municipalidad provincial de lamas. [Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional UCV <https://hdl.handle.net/20.500.12692/55982>

Ulloa, J., (2020). El clima organizacional después de una función en el área de ventas. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/25482>

Valadez, L., Trujillo, M. y Torres, A. (2014). Variables del clima organizacional que proceden a la aparición del fenómeno Mobbing en una organización mexicana. <http://www.scielo.org.mx/scielo.php>

Villalba, A., y Palomino, P. (2020). Estrés laboral y desempeño laboral en colaboradores de call center en contexto de pandemia-Lima [Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/62569>

Zans, A, (2016) clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativo y docente de facultad regional <https://repositorio.unan.edu.ni/4744/>

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

Operacionalización de la variable: El clima laboral

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala De Medición
Clima Laboral	El clima laboral como un conjunto de características percibidas por los trabajadores para describir a una organización y distinguida de otras, su estabilidad es relativa en el tiempo e influye en el comportamiento de las personas. Uribe, Patlán y García (2015)	La variable clima laboral se relaciona con las condiciones de los trabajadores de la empresa Sole. Por ello se va a utilizar las dimensiones con la finalidad de estimar dicha medición.	Motivación	Salario	1	Ordinal
				Seguridad	1	
				Oportunidad de desarrollo	1	
			Comunicación	Participación	1	
				Efectividad	1	
				Objetivos	1	
			Liderazgo	Confianza	1	
				Colaboración	1	
				Innovación	1	
				Toma de decisiones	1	

Operacionalización de la variable: El desempeño organizacional

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala De Medición
Desempeño Organizacional	El desempeño laboral es el control de una empresa donde se realiza grandes estudios de la organización es un factor importante para mejorar las actitudes de los empleados. Bernadez (2016).	La variable de desempeño organizacional indica los objetivos planeados y de esta manera obtener el éxito de la visión empresarial. Por eso se analizará las dimensiones de entorno externo, calidad de servicio y capacidad organizacional con el fin de elaborar dicha medida.	Entorno externo	Porcentaje de clientes satisfechos	1	Ordinal
				Índice de satisfacción del empleado	1	
				Competidores	1	
			Calidad de servicio	Satisfacción del cliente	1	
				Valoración de ventas	1	
				Competitividad	1	
			Capacidad organizacional	Estrategia	1	
				Desempeño	1	
				Productividad	1	
				Condiciones de trabajo	1	

Anexo 2: Matriz de Consistencia

TÍTULO	OBJETIVOS	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGIA
EL clima laboral y el desempeño organizacional en el área de despacho en la empresa Sole – Callao, 2021	General	¿Cuál es la relación que existe entre el clima laboral y el desempeño organizacional en el área de despacho en la empresa Sole - Callao, 2021?	Establecer la relación que existe entre el clima laboral y el desempeño organizacional en el área de despacho en la empresa Sole – Callao, 2021.	Existe relación entre el clima laboral y el desempeño organizacional en el área de despacho en la empresa Sole – Callao, 2021.	<ul style="list-style-type: none"> • Tipo de investigación aplicada. • Diseño no experimental. • Nivel de investigación: Correlacional, de corte transversal con un análisis descriptivo. • Población: 50 colaboradores. • Muestra: 50 colaboradores. • Técnica: Encuesta. • Instrumento: Cuestionario.
	Específicos	¿Cuál es la relación que existe entre la motivación y el desempeño organizacional en el área de despacho en la empresa Sole - Callao, 2021?	Determinar la relación entre la motivación y el desempeño organizacional en el área de despacho en la empresa Sole – Callao, 2021.	Existe una relación entre la motivación y el desempeño organizacional en el área de despacho en la empresa Sole – Callao, 2021.	
		¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación y el desempeño organizacional en el área de despacho en la empresa Sole – Callao, 2021?	Determinar la relación que existe entre la comunicación y el desempeño organizacional en el área de despacho en la empresa Sole– Callao, 2021.	Existe una relación entre la comunicación y el desempeño organizacional en el área de despacho en la empresa Sole – Callao, 2021.]	
		¿Cuál es la relación que existe entre el liderazgo y el desempeño organizacional en el área de despacho en la empresa Sole – Callao, 2021?	Determinar la relación que existe entre el liderazgo y el desempeño organizacional en el área de despacho en la empresa Sole – Callao, 2021.	Existe una relación entre el liderazgo y el desempeño organizacional en el área de despacho en la empresa Sole – Callao, 2021.	

CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL A LOS TRABAJADORES DEL ÀREA DE DESPACHO EN LA EMPRESA SOLE

Buenas tardes

Les saluda Brigitte Leon y Betzabee Luque de antemano les agradecería que me apoyen en responder las siguientes preguntas por lo cual es parte de nuestro PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.

Muchas gracias.

*Obligatorio

Sección sin título

1. ¿Considera usted que su salario se adecua a sus necesidades? *

Marca solo un óvalo.

- Siempre
 Casi Siempre
 A veces
 Casi Nunca
 Nunca

2. ¿Usted cuenta con el equipo de seguridad adecuado por parte de la empresa Sole?

Marca solo un óvalo.

- Siempre
 Casi Siempre
 A veces
 Casi Nunca
 Nunca

3. ¿Considera usted que la empresa le brinda oportunidad de crecimiento profesional?

Marca solo un óvalo.

- Siempre
- Casi Siempre
- A veces
- Casi Nunca
- Nunca

4. ¿Usted participa en las reuniones que se da en la empresa Sole? *

Marca solo un óvalo.

- Siempre
- Casi Siempre
- Opción 3
- Casi Nunca
- Nunca

5. ¿Considera usted la efectividad de la empresa Sole hacia sus clientes? *

Marca solo un óvalo.

- Siempre
- Casi Siempre
- A veces
- Casi Nunca
- Nunca

6. ¿Cree usted que los objetivos planteados en la empresa Sole son éticos? *

Marca solo un óvalo.

- Siempre
- Casi Siempre
- A veces
- Casi Nunca
- Nunca

7. ¿Cree usted que cuenta con la confianza necesaria para realizar sus funciones?

*

Marca solo un óvalo.

- Siempre
- Casi Siempre
- A veces
- Casi Nunca
- Nunca

8. ¿Considera usted que su colaboración en la empresa es indispensable? *

Marca solo un óvalo.

- Siempre
- Casi Siempre
- A veces
- Casi Nunca
- Nunca

9. ¿Considera usted que la empresa Sole da un valor agregado a sus productos? *

Marca solo un óvalo.

- Siempre
- Casi Siempre
- A veces
- Casi Nunca
- Nunca

10. ¿Considera usted que se ha tomado buenas decisiones ante cualquier dificultad que haya presentado en la empresa Sole? *

Marca solo un óvalo.

- Siempre
- Casi Siempre
- A veces
- Casi Nunca
- Nunca

11. ¿Considera que realiza las tareas asignadas de manera eficiente? *

Marca solo un óvalo.

- Siempre
- Casi Siempre
- A veces
- Casi Nunca
- Nunca

12. ¿Cree usted que la empresa brinda un buen clima ambiental? *

Marca solo un óvalo.

- Siempre
- Casi Siempre
- A veces
- Casi Nunca
- Nunca

13. ¿Considera usted que la empresa Sole tiene mejor publicidad que otras organizaciones del mismo rubro? *

Marca solo un óvalo.

- Siempre
- Casi Siempre
- A veces
- Casi Nunca
- Nunca

14. ¿Considera usted que la empresa Sole brinda la mejor atención a sus clientes? *

Marca solo un óvalo.

- Siempre
- Casi Siempre
- A veces
- Casi Nunca
- Nunca

15. ¿Cree usted que los precios de sus productos se ajustan a la necesidad de sus clientes?

Marca solo un óvalo.

- Siempre
- Casi Siempre
- A veces
- Casi Nunca
- Nunca

16. ¿Considera usted que la empresa Sole aprovecha las oportunidades para obtener ventajas en el mercado? *

Marca solo un óvalo.

- Siempre
- Casi Siempre
- A veces
- Casi Nunca
- Nunca

17. ¿Usted cree que las estrategias que utiliza la empresa Sole son necesarias para su competencia? *

Marca solo un óvalo.

- Siempre
- Casi Siempre
- A veces
- Casi Nunca
- Nunca

18. ¿Considera usted que cumple su horario establecido en la empresa Sole? *

Marca solo un óvalo.

- Siempre
- Casi Siempre
- A veces
- Casi Nunca
- Nunca

19. ¿Considera usted que el producto que procesa es de buena calidad? *

Marca solo un óvalo.

- Siempre
- Casi Siempre
- A veces
- Casi Nunca
- Nunca

20. ¿Usted considera que en la empresa Sole cuenta con recursos suficientes para desarrollar su trabajo? *

Marca solo un óvalo.

- Siempre
- Casi Siempre
- A veces
- Casi Nunca
- Nunca

Anexo 4: Resultado del SPSS

RESULTADO FINAL LUQUE Y LEON.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Estadísticos

		Clima Laboral (agrupado)	Motivación (agrupado)	Comunicación (agrupado)	Liderazgo (agrupado)	Desempeño Organizacional (agrupado)	Entorno Externo (agrupado)	Calidad de Servicio (agrupado)	Capacidad Organizacional (agrupado)
N	Válido	50	50	50	50	50	50	50	50
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0

Tabla de frecuencia

Clima Laboral (agrupado)

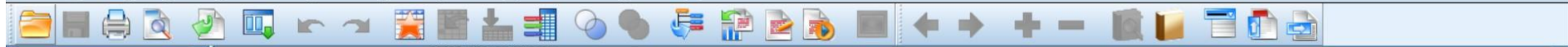
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DEFICIENTE	1	2,0	2,0	2,0
	REGULAR	2	4,0	4,0	6,0
	BUENO	23	46,0	46,0	52,0
	EXCELENTE	24	48,0	48,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Motivación (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DEFICIENTE	1	2,0	2,0	2,0
	REGULAR	3	6,0	6,0	8,0
	BUENO	24	48,0	48,0	56,0
	EXCELENTE	22	44,0	44,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Liderazgo (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DEFICIENTE	1	2,0	2,0	2,0
	REGULAR	3	6,0	6,0	8,0
	BUENO	23	46,0	46,0	54,0



- Resultado
 - Logaritmo
 - Frecuencias
 - Títulos
 - Notas
 - Conjunto de da
 - Estadísticos
 - Tabla de frecue
 - Títulos
 - Clima Lab
 - Motivación
 - Liderazgo
 - Desempeñ
 - Entorno Ex
 - Comunica
 - Calidad de
 - Capacidad
 - Gráfico de barr
 - Títulos
 - Clima Lab
 - Motivación
 - Comunica
 - Liderazgo
 - Desempeñ
 - Entorno Ex
 - Calidad de
 - Capacidad
 - Logaritmo
 - Tablas cruzadas
 - Títulos
 - Notas
 - Resumen de p
 - Clima Laboral
 - Pruebas de chi
 - Logaritmo
 - Tablas cruzadas
 - Títulos
 - Notas
 - Resumen de p
 - Motivación (agr
 - Pruebas de chi

Liderazgo (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DEFICIENTE	1	2,0	2,0	2,0
	REGULAR	3	6,0	6,0	8,0
	BUENO	23	46,0	46,0	54,0
	EXCELENTE	23	46,0	46,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Desempeño Organizacional (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	3	6,0	6,0	6,0
	ALTO	30	60,0	60,0	66,0
	MUY ALTO	17	34,0	34,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Entorno Externo (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	3	6,0	6,0	6,0
	REGULAR	1	2,0	2,0	8,0
	ALTO	21	42,0	42,0	50,0
	MUY ALTO	25	50,0	50,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Comunicación (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DEFICIENTE	1	2,0	2,0	2,0
	REGULAR	10	20,0	20,0	22,0
	BUENO	30	60,0	60,0	82,0
	EXCELENTE	9	18,0	18,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

- o
- ritmo
- Jencias
- Títulos
- Notas
- Conjunto de datos activo
- Estadísticos
- Tabla de frecuencia
- Títulos
- Clima Laboral (agrupado)
- Motivación (agrupado)
- Liderazgo (agrupado)
- Desempeño Organizacional
- Entorno Externo (agrupado)
- Comunicación (agrupado)
- Calidad de Servicio (agrupado)
- Capacidad Organizacional (agrupado)
- Gráfico de barras
- Títulos
- Clima Laboral (agrupado)
- Motivación (agrupado)
- Comunicación (agrupado)
- Liderazgo (agrupado)
- Desempeño Organizacional
- Entorno Externo (agrupado)
- Calidad de Servicio (agrupado)
- Capacidad Organizacional (agrupado)
- ritmo
- as cruzadas
- Títulos
- Notas
- Resumen de procesamiento de datos
- Clima Laboral (agrupado)*Desempeño Organizacional
- Pruebas de chi-cuadrado
- ritmo
- as cruzadas
- Títulos
- Notas
- Resumen de procesamiento de datos
- Motivación (agrupado)*Desempeño Organizacional
- Pruebas de chi-cuadrado

Calidad de Servicio (agrupado)

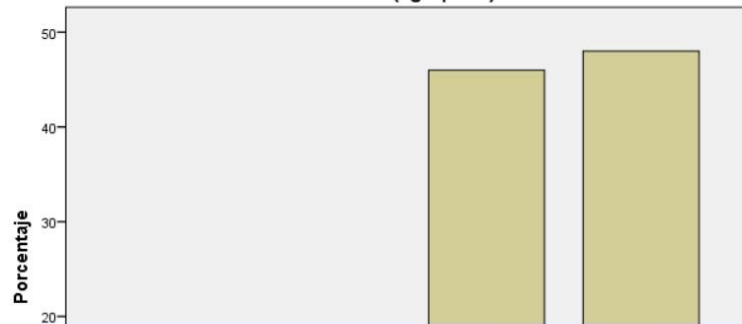
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido REGULAR	8	16,0	16,0	16,0
ALTO	28	56,0	56,0	72,0
MUY ALTO	14	28,0	28,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

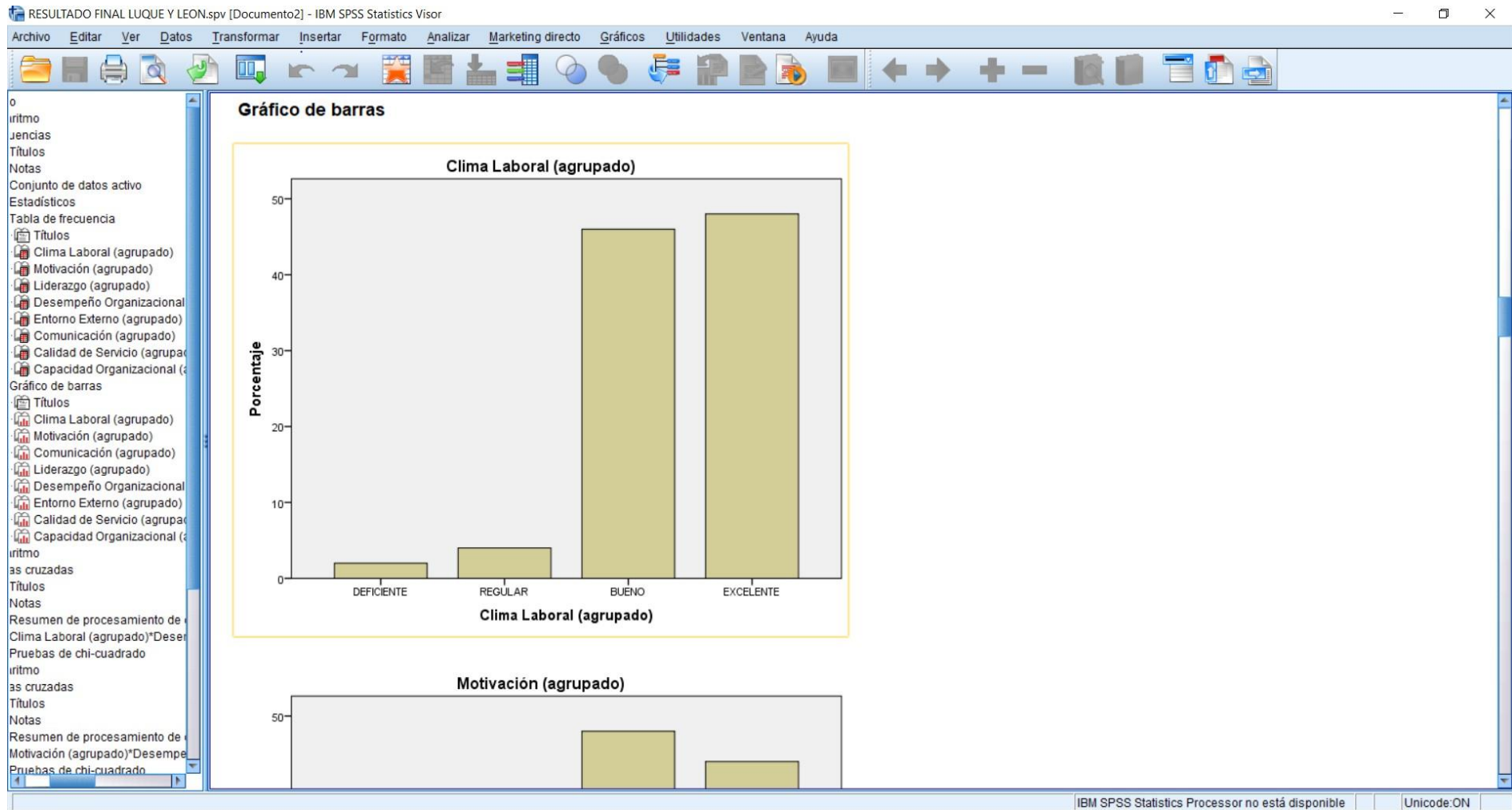
Capacidad Organizacional (agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido BAJO	1	2,0	2,0	2,0
REGULAR	7	14,0	14,0	16,0
ALTO	32	64,0	64,0	80,0
MUY ALTO	10	20,0	20,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Gráfico de barras

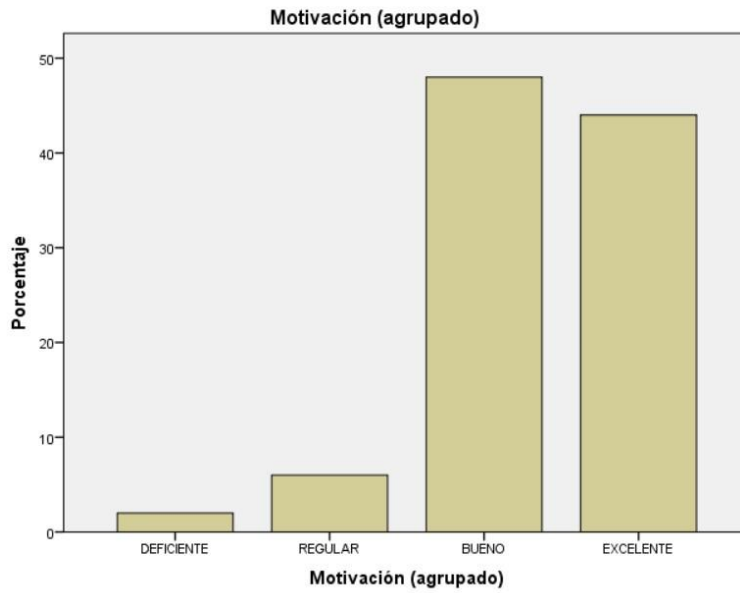
Clima Laboral (agrupado)

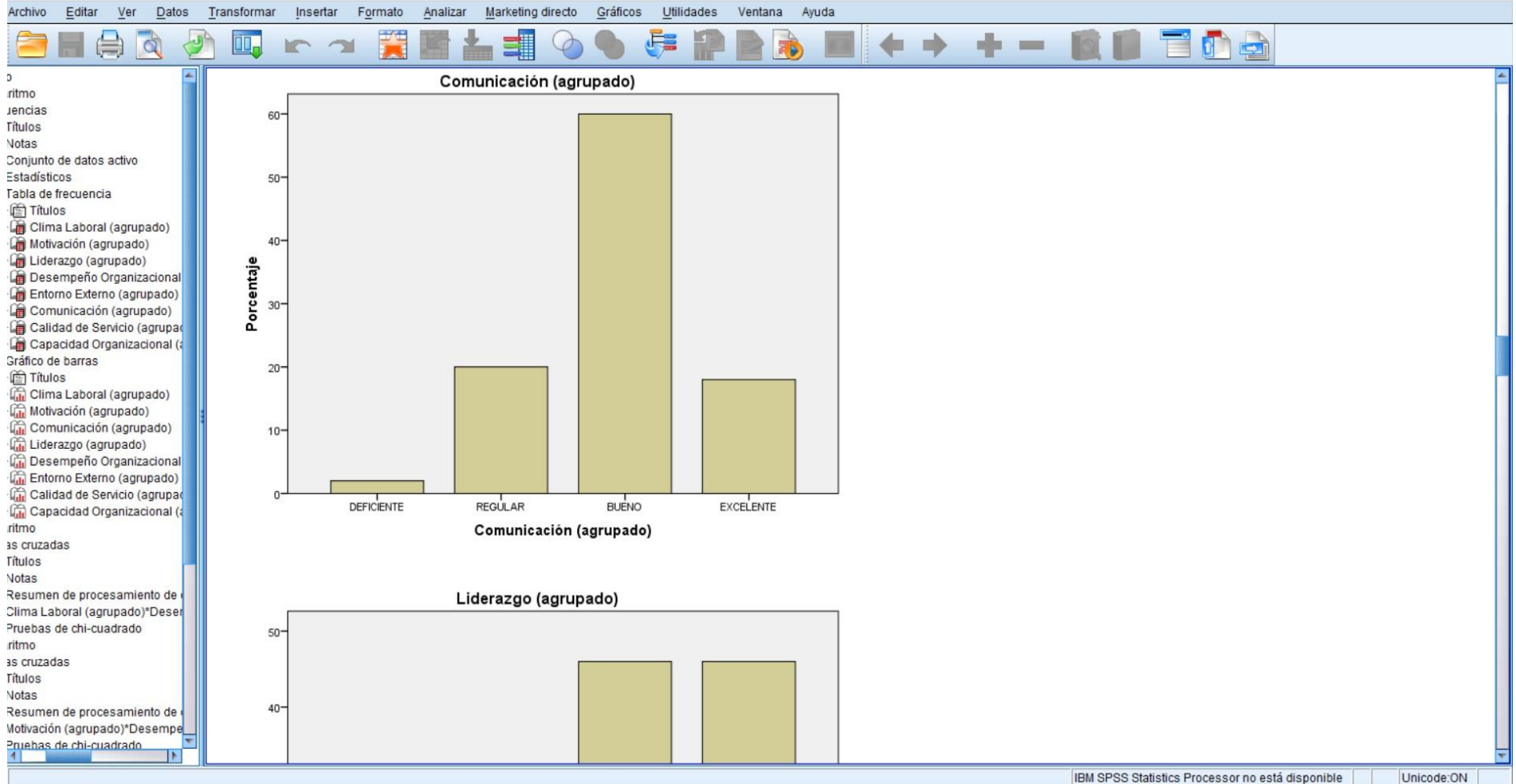


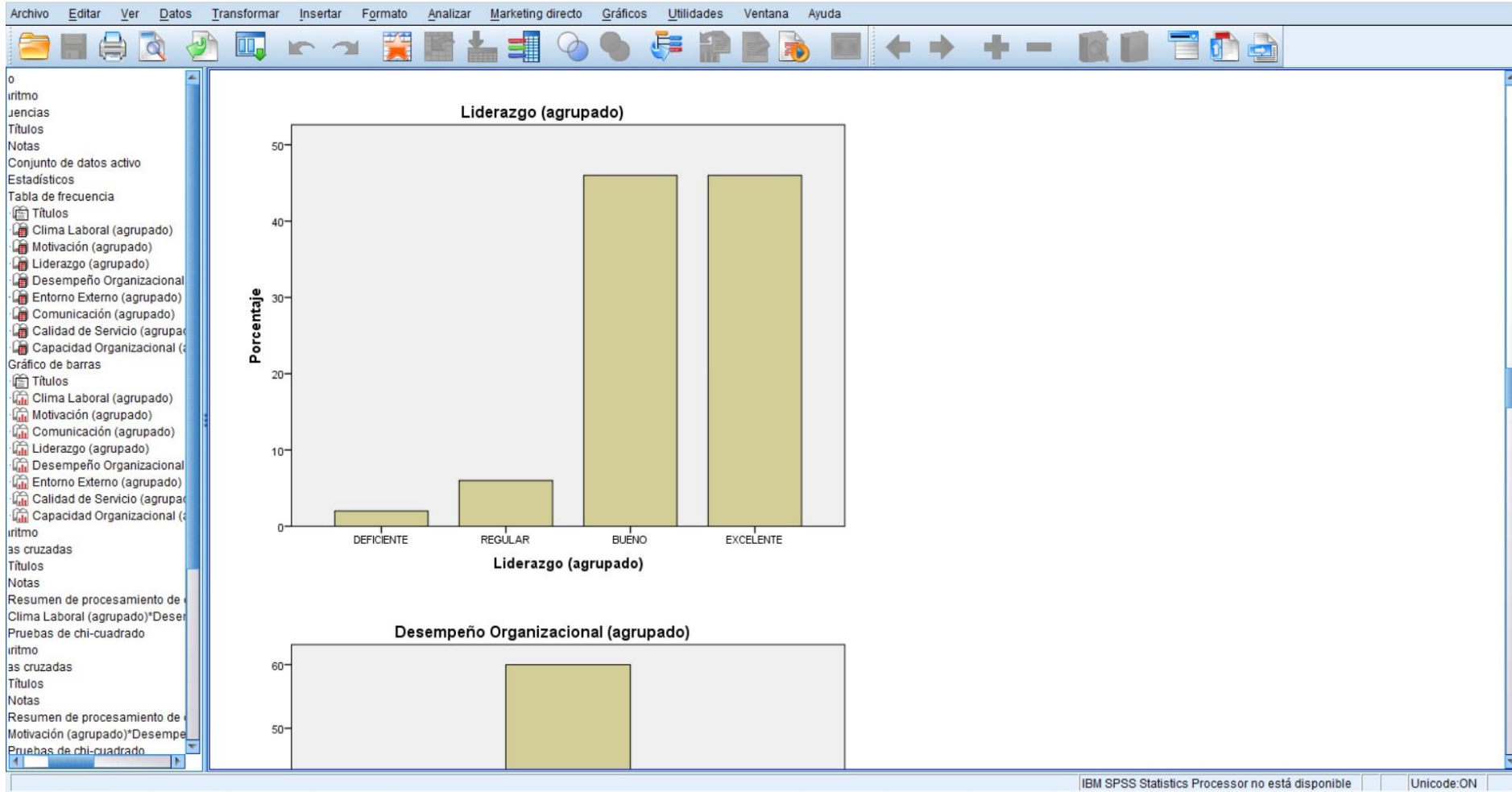


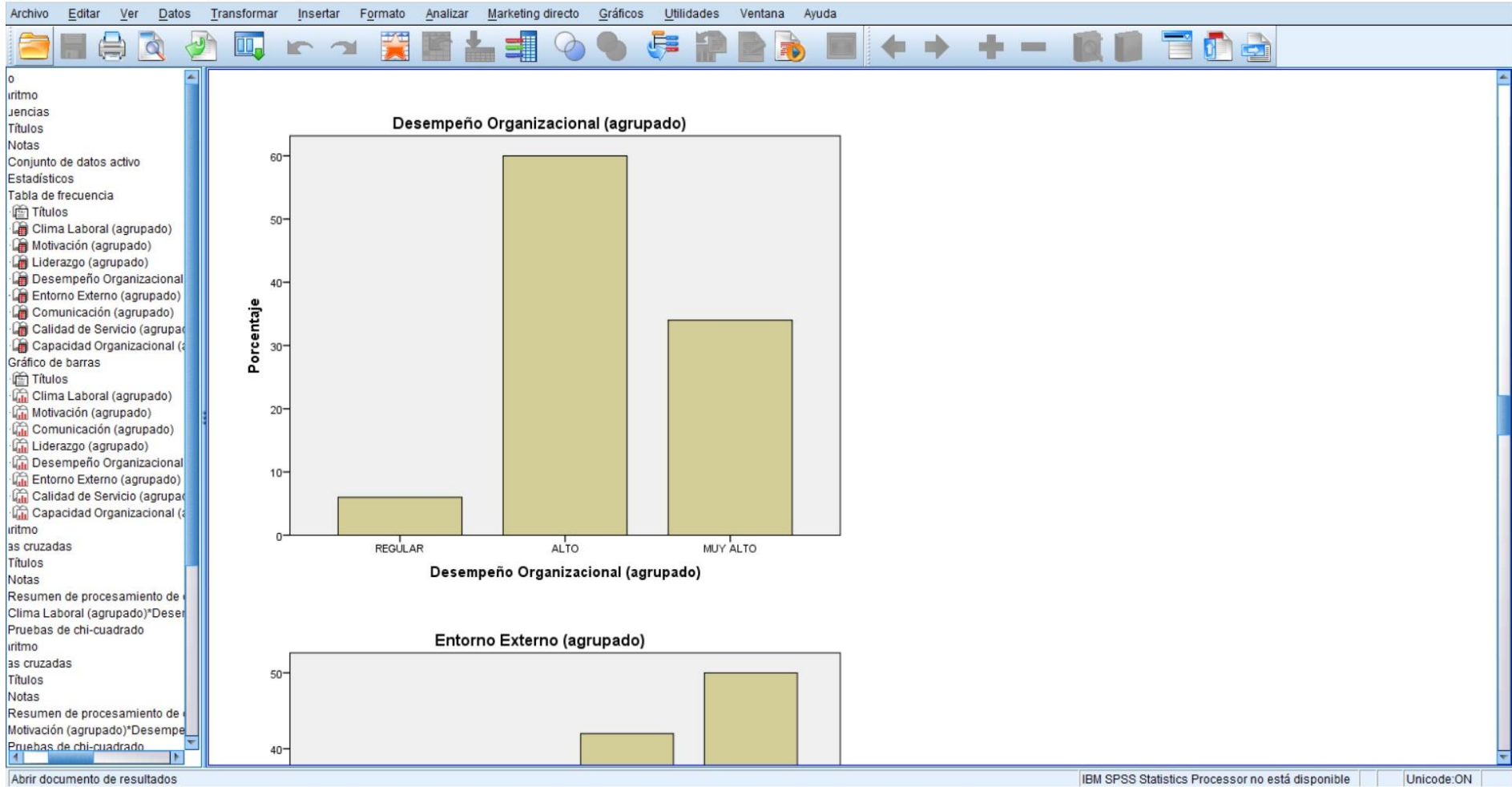


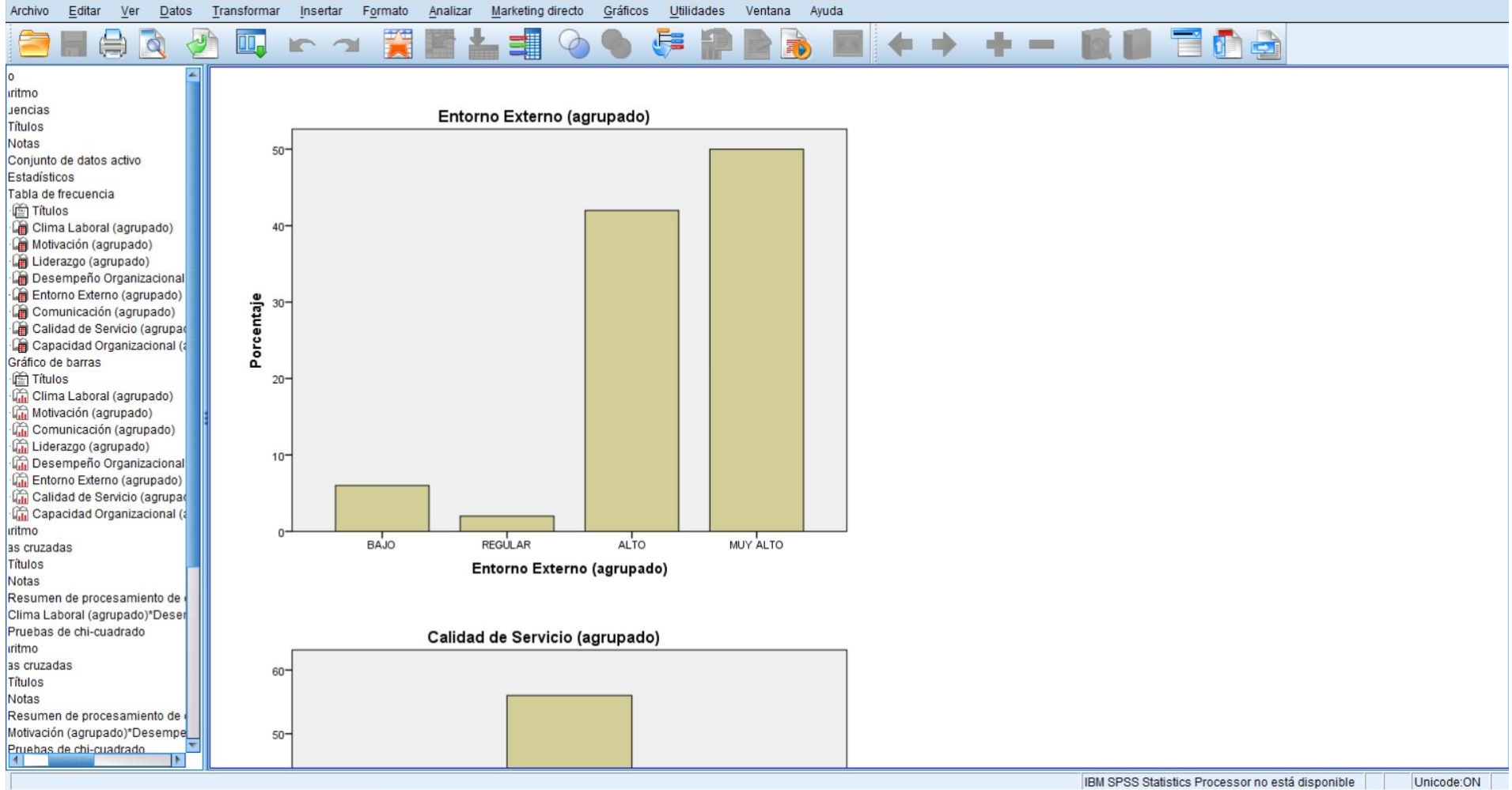
- o
- ritmo
- encuestas
- Títulos
- Notas
- Conjunto de datos activo
- Estadísticos
- Tabla de frecuencia
 - Títulos
 - Clima Laboral (agrupado)
 - Motivación (agrupado)
 - Liderazgo (agrupado)
 - Desempeño Organizacional
 - Entorno Externo (agrupado)
 - Comunicación (agrupado)
 - Calidad de Servicio (agrupado)
 - Capacidad Organizacional (agrupado)
- Gráfico de barras
 - Títulos
 - Clima Laboral (agrupado)
 - Motivación (agrupado)
 - Comunicación (agrupado)
 - Liderazgo (agrupado)
 - Desempeño Organizacional
 - Entorno Externo (agrupado)
 - Calidad de Servicio (agrupado)
 - Capacidad Organizacional (agrupado)
- ritmo
- as cruzadas
- Títulos
- Notas
- Resumen de procesamiento de datos
- Clima Laboral (agrupado)*Desempeño Organizacional
- Pruebas de chi-cuadrado
- ritmo
- as cruzadas
- Títulos
- Notas
- Resumen de procesamiento de datos
- Motivación (agrupado)*Desempeño Organizacional
- Pruebas de chi-cuadrado

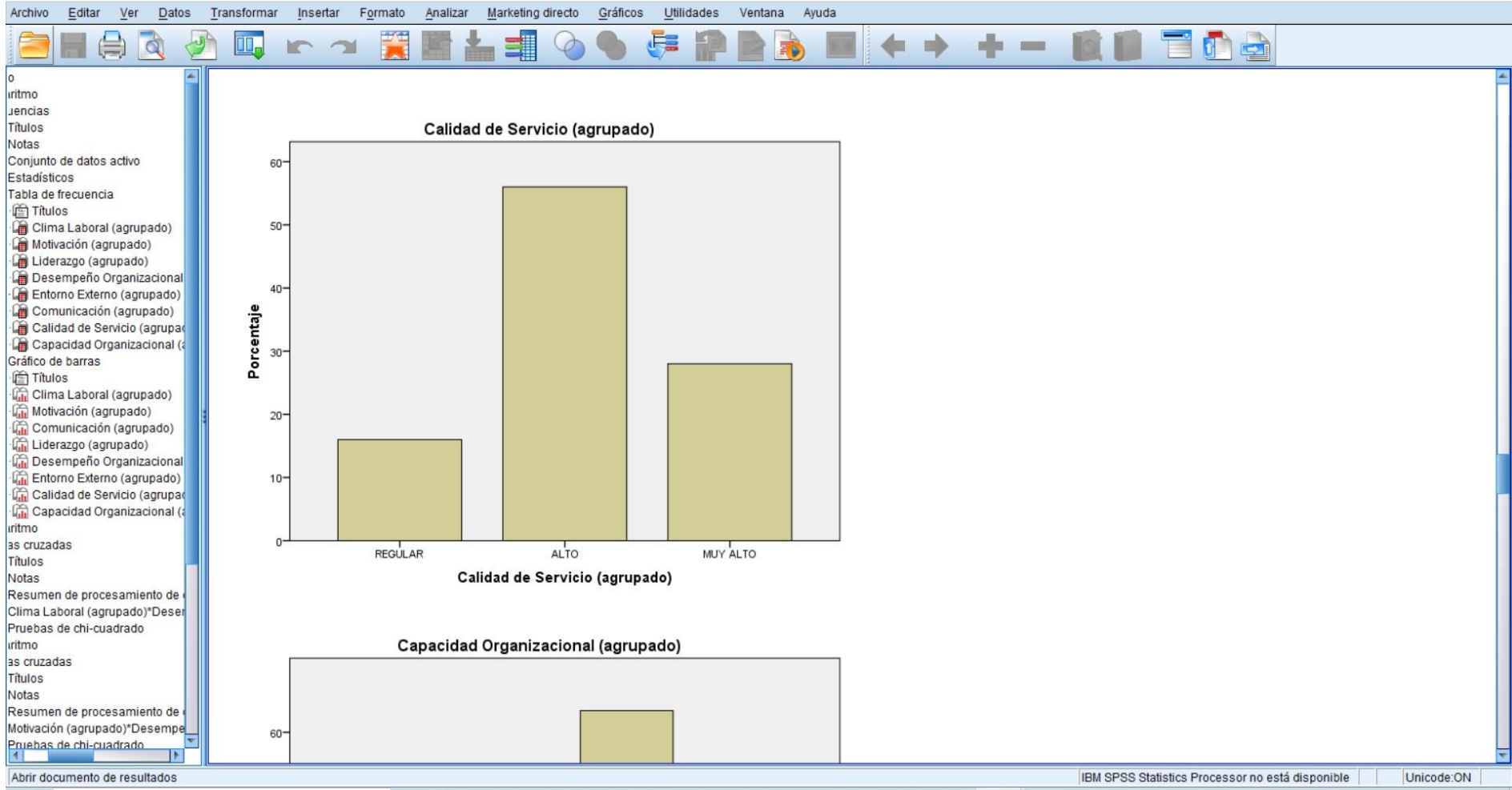


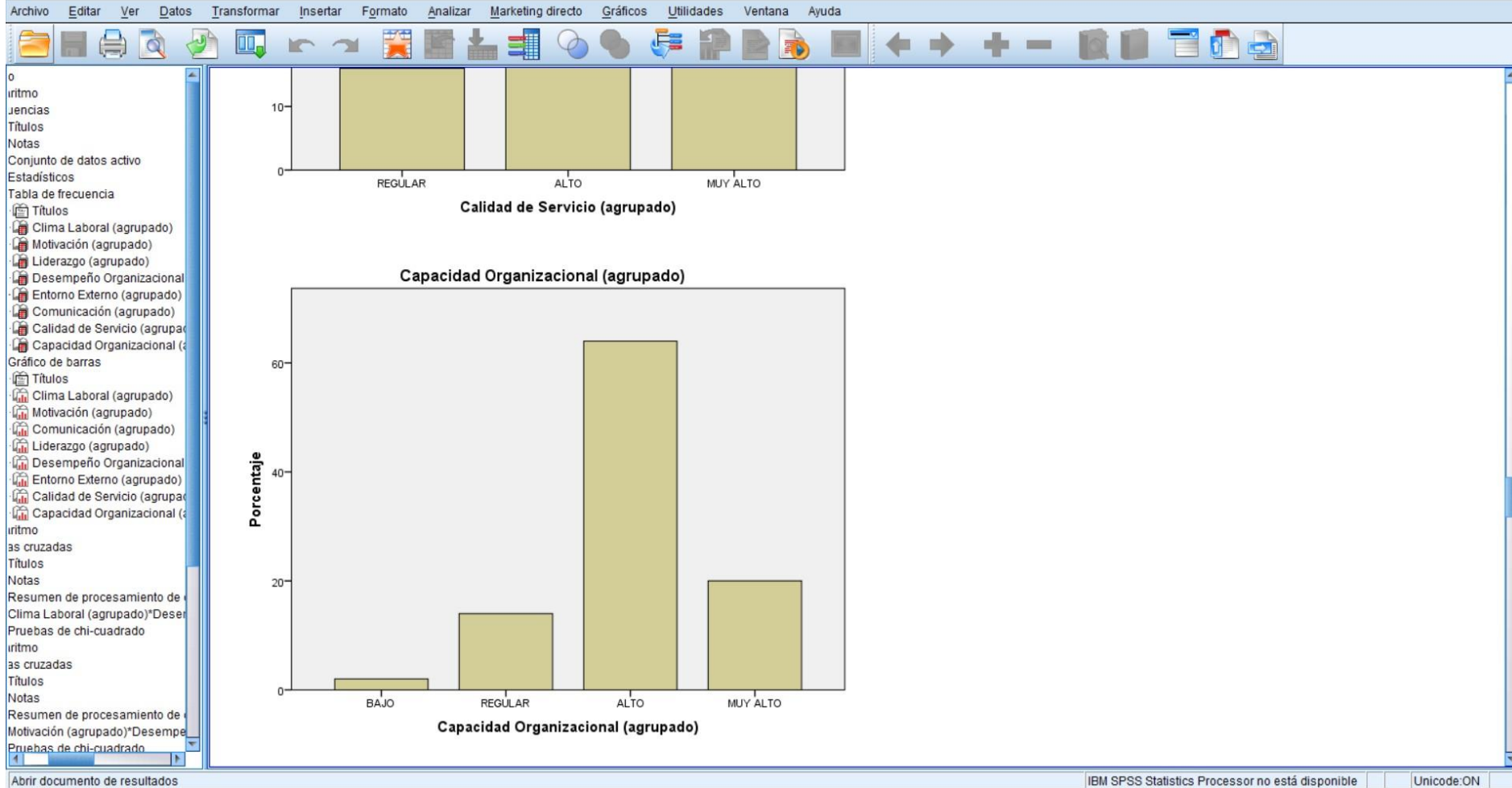














- Logaritmo
- Frecuencias
 - Títulos
 - Notas
 - Conjunto de datos activo
 - Estadísticos
 - Tabla de frecuencia
 - Títulos
 - Clima Laboral (agrupado)
 - Motivación (agrupado)
 - Liderazgo (agrupado)
 - Desempeño Organizacional (agrupado)
 - Entorno Externo (agrupado)
 - Comunicación (agrupado)
 - Calidad de Servicio (agrupado)
 - Capacidad Organizacional (agrupado)
- Gráfico de barras
 - Títulos
 - Clima Laboral (agrupado)
 - Motivación (agrupado)
 - Comunicación (agrupado)
 - Liderazgo (agrupado)
 - Desempeño Organizacional (agrupado)
 - Entorno Externo (agrupado)
 - Calidad de Servicio (agrupado)
 - Capacidad Organizacional (agrupado)
- Logaritmo
- Tablas cruzadas**
 - Títulos
 - Notas
 - Resumen de procesamiento de casos
 - Clima Laboral (agrupado) * Desempeño Organizacional (agrupado)
 - Pruebas de chi-cuadrado
- Logaritmo
- Tablas cruzadas
 - Títulos
 - Notas
 - Resumen de procesamiento de casos
 - Motivación (agrupado) * Desempeño Organizacional (agrupado)
 - Pruebas de chi-cuadrado
- Logaritmo

Tablas cruzadas

Resumen de procesamiento de casos

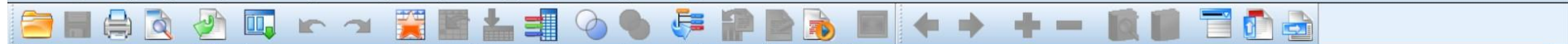
	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Clima Laboral (agrupado) * Desempeño Organizacional (agrupado)	50	100,0%	0	0,0%	50	100,0%

Clima Laboral (agrupado) * Desempeño Organizacional (agrupado) tabulación cruzada

			Desempeño Organizacional (agrupado)			Total
			REGULAR	ALTO	MUY ALTO	
Clima Laboral (agrupado)	DEFICIENTE	Recuento	1	0	0	1
		% dentro de Clima Laboral (agrupado)	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	REGULAR	Recuento	2	0	0	2
		% dentro de Clima Laboral (agrupado)	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
BUENO	Recuento	0	16	7	23	
	% dentro de Clima Laboral (agrupado)	0,0%	69,6%	30,4%	100,0%	
EXCELENTE	Recuento	0	14	10	24	
	% dentro de Clima Laboral (agrupado)	0,0%	58,3%	41,7%	100,0%	
Total	Recuento	3	30	17	50	
	% dentro de Clima Laboral (agrupado)	6,0%	60,0%	34,0%	100,0%	

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	50,683 ^a	6	,000



- Logaritmo
- Frecuencias
 - Títulos
 - Notas
 - Conjunto de datos activo
 - Estadísticos
 - Tabla de frecuencia
 - Títulos
 - Clima Laboral (agrupado)
 - Motivación (agrupado)
 - Liderazgo (agrupado)
 - Desempeño Organizacional (agrupado)
 - Entorno Externo (agrupado)
 - Comunicación (agrupado)
 - Calidad de Servicio (agrupado)
 - Capacidad Organizacional (agrupado)
- Gráfico de barras
 - Títulos
 - Clima Laboral (agrupado)
 - Motivación (agrupado)
 - Comunicación (agrupado)
 - Liderazgo (agrupado)
 - Desempeño Organizacional (agrupado)
 - Entorno Externo (agrupado)
 - Calidad de Servicio (agrupado)
 - Capacidad Organizacional (agrupado)
- Logaritmo
- Tablas cruzadas
 - Títulos
 - Notas
 - Resumen de procesamiento de resultados
 - Clima Laboral (agrupado)
 - Pruebas de chi-cuadrado
- Logaritmo
- Tablas cruzadas
 - Títulos
 - Notas
 - Resumen de procesamiento de resultados
 - Motivación (agrupado)*Desempeño Organizacional (agrupado)
 - Pruebas de chi-cuadrado
- Logaritmo

Clima Laboral (agrupado) * Desempeño Organizacional (agrupado)	50	100,0%	0	0,0%	50	100,0%
----------------------------------------------------------------	----	--------	---	------	----	--------

Clima Laboral (agrupado)*Desempeño Organizacional (agrupado) tabulación cruzada

			Desempeño Organizacional (agrupado)			Total
			REGULAR	ALTO	MUY ALTO	
Clima Laboral (agrupado)	DEFICIENTE	Recuento	1	0	0	1
		% dentro de Clima Laboral (agrupado)	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	REGULAR	Recuento	2	0	0	2
		% dentro de Clima Laboral (agrupado)	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
BUENO	Recuento	0	16	7	23	
	% dentro de Clima Laboral (agrupado)	0,0%	69,6%	30,4%	100,0%	
EXCELENTE	Recuento	0	14	10	24	
	% dentro de Clima Laboral (agrupado)	0,0%	58,3%	41,7%	100,0%	
Total		Recuento	3	30	17	50
		% dentro de Clima Laboral (agrupado)	6,0%	60,0%	34,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	50,683 ^a	6	,000
Razón de verosimilitud	23,341	6	,001
Asociación lineal por lineal	9,773	1	,002
N de casos válidos	50		

a. 8 casillas (66.7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .06.

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Tablas cruzadas

Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Motivación (agrupado) * Desempeño Organizacional (agrupado)	50	100,0%	0	0,0%	50	100,0%

Motivación (agrupado)*Desempeño Organizacional (agrupado) tabulación cruzada

			Desempeño Organizacional (agrupado)			Total
			REGULAR	ALTO	MUY ALTO	
Motivación (agrupado)	DEFICIENTE	Recuento	1	0	0	1
		% dentro de Motivación (agrupado)	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	REGULAR	Recuento	2	0	1	3
		% dentro de Motivación (agrupado)	66,7%	0,0%	33,3%	100,0%
BUENO	Recuento	0	17	7	24	
	% dentro de Motivación (agrupado)	0,0%	70,8%	29,2%	100,0%	
EXCELENTE	Recuento	0	13	9	22	
	% dentro de Motivación (agrupado)	0,0%	59,1%	40,9%	100,0%	
Total	Recuento	3	30	17	50	
	% dentro de Motivación (agrupado)	6,0%	60,0%	34,0%	100,0%	

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	39,576 ^a	6	,000
Prueba de verosimilitud	34,640	6	,001

IBM SPSS Statistics Processor no está disponible | Unicode:ON



- Logaritmo
- Frecuencias
 - Títulos
 - Notas
 - Conjunto de datos activo
 - Estadísticos
 - Tabla de frecuencia
 - Títulos
 - Clima Laboral (agrupado)
 - Motivación (agrupado)
 - Liderazgo (agrupado)
 - Desempeño Organizacional (agrupado)
 - Entorno Externo (agrupado)
 - Comunicación (agrupado)
 - Calidad de Servicio (agrupado)
 - Capacidad Organizacional (agrupado)
- Gráfico de barras
 - Títulos
 - Clima Laboral (agrupado)
 - Motivación (agrupado)
 - Comunicación (agrupado)
 - Liderazgo (agrupado)
 - Desempeño Organizacional (agrupado)
 - Entorno Externo (agrupado)
 - Calidad de Servicio (agrupado)
 - Capacidad Organizacional (agrupado)
- Logaritmo
- Tablas cruzadas
 - Títulos
 - Notas
 - Resumen de procesamiento de resultados
 - Clima Laboral (agrupado)
 - Pruebas de chi-cuadrado
- Logaritmo
- Tablas cruzadas
 - Títulos
 - Notas
 - Resumen de procesamiento de resultados
 - Motivación (agrupado)*Desempeño Organizacional (agrupado)
 - Pruebas de chi-cuadrado
- Logaritmo

Motivación (agrupado)* Desempeño Organizacional (agrupado)	50	100,0%	0	0,0%	50	100,0%
---------------------------------------------------------------	----	--------	---	------	----	--------

Motivación (agrupado)*Desempeño Organizacional (agrupado) tabulación cruzada

		Desempeño Organizacional (agrupado)			Total	
		REGULAR	ALTO	MUY ALTO		
Motivación (agrupado)	DEFICIENTE	Recuento % dentro de Motivación (agrupado)	1 100,0%	0 0,0%	0 0,0%	1 100,0%
	REGULAR	Recuento % dentro de Motivación (agrupado)	2 66,7%	0 0,0%	1 33,3%	3 100,0%
	BUENO	Recuento % dentro de Motivación (agrupado)	0 0,0%	17 70,8%	7 29,2%	24 100,0%
	EXCELENTE	Recuento % dentro de Motivación (agrupado)	0 0,0%	13 59,1%	9 40,9%	22 100,0%
Total		Recuento % dentro de Motivación (agrupado)	3 6,0%	30 60,0%	17 34,0%	50 100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	39,576 ^a	6	,000
Razón de verosimilitud	21,649	6	,001
Asociación lineal por lineal	6,879	1	,009
N de casos válidos	50		

a. 8 casillas (66.7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .06.

- Logaritmo
- Frecuencias
 - Títulos
 - Notas
 - Conjunto de datos activo
 - Estadísticos
 - Tabla de frecuencia
 - Títulos
 - Clima Laboral (agrupado)
 - Motivación (agrupado)
 - Liderazgo (agrupado)
 - Desempeño Organizacional (agrupado)
 - Entorno Externo (agrupado)
 - Comunicación (agrupado)
 - Calidad de Servicio (agrupado)
 - Capacidad Organizacional (agrupado)
- Gráfico de barras
 - Títulos
 - Clima Laboral (agrupado)
 - Motivación (agrupado)
 - Comunicación (agrupado)
 - Liderazgo (agrupado)
 - Desempeño Organizacional (agrupado)
 - Entorno Externo (agrupado)
 - Calidad de Servicio (agrupado)
 - Capacidad Organizacional (agrupado)
- Logaritmo
- Tablas cruzadas
 - Títulos
 - Notas
 - Resumen de procesamiento de casos
 - Clima Laboral (agrupado)
 - Pruebas de chi-cuadrado
- Logaritmo
- Tablas cruzadas
 - Títulos
 - Notas
 - Resumen de procesamiento de casos
 - Motivación (agrupado) * Desempeño Organizacional (agrupado)
 - Pruebas de chi-cuadrado
- Logaritmo

Tablas cruzadas

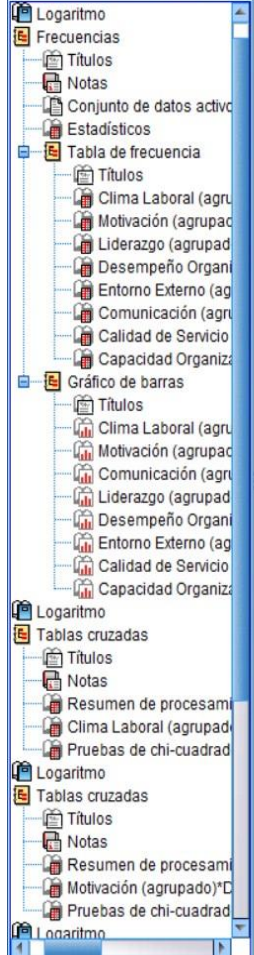
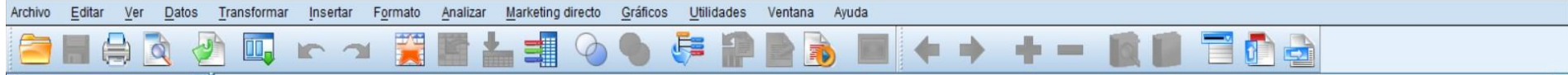
Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Comunicación (agrupado) * Desempeño Organizacional (agrupado)	50	100,0%	0	0,0%	50	100,0%

Comunicación (agrupado) * Desempeño Organizacional (agrupado) tabulación cruzada

			Desempeño Organizacional (agrupado)			Total
			REGULAR	ALTO	MUY ALTO	
Comunicación (agrupado)	DEFICIENTE	Recuento	1	0	0	1
		% dentro de Comunicación (agrupado)	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	REGULAR	Recuento	2	6	2	10
		% dentro de Comunicación (agrupado)	20,0%	60,0%	20,0%	100,0%
BUENO	Recuento	0	23	7	30	
	% dentro de Comunicación (agrupado)	0,0%	76,7%	23,3%	100,0%	
EXCELENTE	Recuento	0	1	8	9	
	% dentro de Comunicación (agrupado)	0,0%	11,1%	88,9%	100,0%	
Total		Recuento	3	30	17	50
		% dentro de Comunicación (agrupado)	6,0%	60,0%	34,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado



Comunicación (agrupado)*Desempeño Organizacional (agrupado) tabulación cruzada

			Desempeño Organizacional (agrupado)			Total
			REGULAR	ALTO	MUY ALTO	
Comunicación (agrupado)	DEFICIENTE	Recuento	1	0	0	1
		% dentro de Comunicación (agrupado)	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	REGULAR	Recuento	2	6	2	10
		% dentro de Comunicación (agrupado)	20,0%	60,0%	20,0%	100,0%
BUENO	Recuento	0	23	7	30	
	% dentro de Comunicación (agrupado)	0,0%	76,7%	23,3%	100,0%	
EXCELENTE	Recuento	0	1	8	9	
	% dentro de Comunicación (agrupado)	0,0%	11,1%	88,9%	100,0%	
Total		Recuento	3	30	17	50
		% dentro de Comunicación (agrupado)	6,0%	60,0%	34,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	35,803 ^a	6	,000
Razón de verosimilitud	26,329	6	,000
Asociación lineal por lineal	15,691	1	,000
N de casos válidos	50		

a. 8 casillas (66.7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .06.

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Tablas cruzadas

Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Liderazgo (agrupado) * Desempeño Organizacional (agrupado)	50	100,0%	0	0,0%	50	100,0%

Liderazgo (agrupado) * Desempeño Organizacional (agrupado) tabulación cruzada

			Desempeño Organizacional (agrupado)			Total	
			REGULAR	ALTO	MUY ALTO		
Liderazgo (agrupado)	DEFICIENTE	Recuento	1	0	0	1	
		% dentro de Liderazgo (agrupado)	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	
	REGULAR	Recuento	2	0	1	3	
		% dentro de Liderazgo (agrupado)	66,7%	0,0%	33,3%	100,0%	
BUENO	Recuento	0	10	13	23		
	% dentro de Liderazgo (agrupado)	0,0%	43,5%	56,5%	100,0%		
EXCELENTE	Recuento	0	20	3	23		
	% dentro de Liderazgo (agrupado)	0,0%	87,0%	13,0%	100,0%		
Total			Recuento	3	30	17	50
			% dentro de Liderazgo (agrupado)	6,0%	60,0%	34,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de	48,863 ^a	6	,000

IBM SPSS Statistics Processor no está disponible | Unicode:ON



- Logaritmo
- Frecuencias
 - Títulos
 - Notas
 - Conjunto de datos activo
 - Estadísticos
 - Tabla de frecuencia
 - Títulos
 - Clima Laboral (agrupado)
 - Motivación (agrupado)
 - Liderazgo (agrupado)
 - Desempeño Organizacional (agrupado)
 - Entorno Externo (agrupado)
 - Comunicación (agrupado)
 - Calidad de Servicio (agrupado)
 - Capacidad Organizacional (agrupado)
 - Gráfico de barras
 - Títulos
 - Clima Laboral (agrupado)
 - Motivación (agrupado)
 - Comunicación (agrupado)
 - Liderazgo (agrupado)
 - Desempeño Organizacional (agrupado)
 - Entorno Externo (agrupado)
 - Calidad de Servicio (agrupado)
 - Capacidad Organizacional (agrupado)
- Logaritmo
- Tablas cruzadas
 - Títulos
 - Notas
 - Resumen de procesamiento de datos
 - Clima Laboral (agrupado)
 - Pruebas de chi-cuadrado
- Logaritmo
- Tablas cruzadas
 - Títulos
 - Notas
 - Resumen de procesamiento de datos
 - Motivación (agrupado)*D
 - Pruebas de chi-cuadrado
- Logaritmo

Desempeño Organizacional (agrupado)	50	100,0%	0	0,0%	50	100,0%
-------------------------------------	----	--------	---	------	----	--------

Liderazgo (agrupado)*Desempeño Organizacional (agrupado) tabulación cruzada

			Desempeño Organizacional (agrupado)			Total	
			REGULAR	ALTO	MUY ALTO		
Liderazgo (agrupado)	DEFICIENTE	Recuento	1	0	0	1	
		% dentro de Liderazgo (agrupado)	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	
	REGULAR	Recuento	2	0	1	3	
		% dentro de Liderazgo (agrupado)	66,7%	0,0%	33,3%	100,0%	
	BUENO	Recuento	0	10	13	23	
		% dentro de Liderazgo (agrupado)	0,0%	43,5%	56,5%	100,0%	
	EXCELENTE	Recuento	0	20	3	23	
		% dentro de Liderazgo (agrupado)	0,0%	87,0%	13,0%	100,0%	
Total			3	30	17	50	
			% dentro de Liderazgo (agrupado)	6,0%	60,0%	34,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	48,863 ^a	6	,000
Razón de verosimilitud	31,086	6	,000
Asociación lineal por lineal	,119	1	,730
N de casos válidos	50		

a. 8 casillas (66.7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .06.

Anexo 5: Validación del instrumento.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: "El clima laboral y el desempeño organizacional en el área de despacho en la empresa Sole del Callao, 2021".

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE CLIMA LABORAL							
	DIMENSIÓN 1: MOTIVACIÓN							
	SALARIO							
1	Considera usted que su salario se adecua a sus necesidades.	x		x		x		
	SEGURIDAD							
2	Usted cuenta con el equipo de seguridad adecuado por parte de la empresa Sole.	x		x		x		
	OPORTUNIDAD DE DESARROLLO							
3	Considera usted que la empresa le brinda oportunidad de crecimiento profesional.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: COMUNICACIÓN							
	PARTICIPACIÓN							
4	Usted participa en las reuniones que se da en la Empresa Sole.	x		x		x		
	EFFECTIVIDAD							
5	Considera usted la efectividad de la empresa Sole hacia sus clientes.	x		x		x		
	OBJETIVOS							
6	Cree usted que los objetivos planteados en la empresa Sole son éticos.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: LIDERAZGO							

	CONFIANZA							
7	Cree usted que cuenta con la confianza necesaria para realizar sus funciones.	x		x		x		
	COLABORACIÓN							
8	Considera usted que su colaboración en la empresa es indispensable.	x		x		x		
	INNOVACION							
9	Considera usted que la empresa Sole da un valor agregado a sus productos.	x		x		x		
	TOMA DE DECISIONES							
10	Considera usted que se ha tomado buenas decisiones ante cualquier dificultad que haya presentado la empresa Sole.	x		x		x		
	DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL	Pertinencia¹		Relevancia²		Claridad³		Sugerencias
	DIMENSION 1: ENTORNO EXTERNO	Si	No	Si	No	Si	No	
	PORCENTAJES DE CLIENTES SATISFECHOS							
1	Considera que realiza las tareas asignadas de manera eficiente.	x		x		x		
	INDICE DE SATISFACCION AL EMPLEADO							
2	Cree usted que la empresa brinda un buen clima ambiental.	x		x		x		
	COMPETIDORES							
3	Considera usted que la empresa Sole tiene mejor publicidad que otras organizaciones del mismo rubro.	x		x		x		
	DIMENSION 2: CALIDAD DE SERVICIO							
	SATISFACCION DEL CLIENTE							
4	Considera usted que la empresa Sole brinda la mejor atención a sus clientes.	x		x		x		
	VALORACION DE VENTAS							
5	Cree usted que los precios de sus productos se ajustan a la necesidad de sus clientes	x		x		x		
	COMPETITIVIDAD							

6	Considera usted que la empresa Sole aprovecha las oportunidades para obtener ventaja en el mercado.	x		x		x	
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD ORGANIZACIONAL							
ESTRATEGIA							
7	Usted cree que las estrategias que utiliza la empresa Sole son necesarias para su competencia.	x		x		x	
DESEMPEÑO							
8	Considera usted que cumple su horario establecido en la empresa Sole.	x		x		x	
PRODUCTIVIDAD							
9	Considera usted que el producto que procesa es de buena calidad.	x		x		x	
CONDICIONES DE TRABAJO							
10	Usted considera que la empresa Sole cuenta con recursos suficientes para desarrollar su trabajo.	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dios Zarate, Luis Enrique

DNI: N°07909441

Especialidad del validador: Licenciado en Administración

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

25 de junio del 2021



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: "El clima laboral y el desempeño organizacional en el área despacho en la empresa Sole del Callao, 2021."

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE CLIMA LABORAL							
	DIMENSIÓN 1: MOTIVACIÓN							
	SALARIO							
1	Considera usted que su salario se adecua a sus necesidades.	√		√		√		
	SEGURIDAD							
2	Usted cuenta con el equipo de seguridad adecuado por parte de la empresa Sole.	√		√		√		
	OPORTUNIDAD DE DESARROLLO							
3	Considera usted que la empresa le brinda oportunidad de crecimiento profesional.	√		√		√		
	DIMENSIÓN 2: COMUNICACIÓN							
	PARTICIPACIÓN							
4	Usted participa en las reuniones que se da en la Empresa Sole.	√		√		√		
	EFFECTIVIDAD							
5	Considera usted la efectividad de la empresa Sole hacia sus	√		√		√		

	clientes.							
	OBJETIVOS							
6	Cree usted que los objetivos planteados en la empresa Sole son éticos.	√		√		√		
	DIMENSIÓN 3: LIDERAZGO							
	CONFIANZA							
7	Cree usted que cuenta con la confianza necesaria para realizar sus funciones.	√		√		√		
	COLABORACIÓN							
8	Considera usted que su colaboración en la empresa es indispensable.	√		√		√		
	INNOVACION							
9	Considera usted que la empresa Sole da un valor agregado a sus productos.	√		√		√		
	TOMA DE DECISIONES							
10	Considera usted que se ha tomado buenas decisiones ante cualquier dificultad que haya presentado la empresa Sole.	√		√		√		
	DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL							
	DIMENSIÓN 1: ENTORNO EXTERNO							
	PORCENTAJES DE CLIENTES SATISFECHOS							
1	Considera que realiza las tareas asignadas de manera eficiente.	√		√		√		
	INDICE DE SATISFACCION AL EMPLEADO							
2	Cree usted que la empresa brinda un buen clima ambiental.	√		√		√		
	COMPETIDORES							
3	Considera usted que la empresa Sole tiene mejor publicidad que otras organizaciones del mismo rubro.	√		√		√		
	DIMENSIÓN 2: CALIDAD DE SERVICIO							
	SATISFACCION DEL CLIENTE							
4	Considera usted que la empresa Sole brinda la mejor atención a sus clientes.	√		√		√		
	VALORACION DE VENTAS							
5	Cree usted que los precios de sus productos se ajustan a la necesidad de sus clientes	√		√		√		
	COMPETITIVIDAD							
6	Considera usted que la empresa Sole aprovecha las oportunidades para obtener ventaja en el mercado.	√		√		√		
	DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD ORGANIZACIONAL							
	ESTRATEGIA							
7	Usted cree que las estrategias que utiliza la empresa Sole son necesarias para su competencia.	√		√		√		

	DESEMPEÑO						
8	Considera usted que cumple su horario establecido en la empresa Sole.	√		√		√	
	PRODUCTIVIDAD						
9	Considera usted que el producto que procesa es de buena calidad.	√		√			
	CONDICIONES DE TRABAJO						
10	Usted considera que la empresa Sole cuenta con recursos suficientes para desarrollar su trabajo.	√		√		√	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Suficiencia Proba**

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

Apellidos y nombres del juez validador. **López Landauro Rafael Arturo**

DNI: **08273208**

Especialidad del validador: **Gestión de Organizaciones**


¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

30 de junio del 2021



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: "El clima laboral y el desempeño organizacional en el área de despacho en la empresa Sole del Callao, 2021".



N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE CLIMA LABORAL							
	DIMENSIÓN 1: MOTIVACIÓN							
	SALARIO							
1	Considera usted que su salario se adecua a sus necesidades.	X		X		X		
	SEGURIDAD							
2	Usted cuenta con el equipo de seguridad adecuado por parte de la empresa Sole.	X		X		X		
	OPORTUNIDAD DE DESARROLLO							
3	¿Considera usted que la empresa le brinda oportunidad de crecimiento profesional??	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: COMUNICACIÓN							
	PARTICIPACIÓN							
4	Usted participa en las reuniones que se da en la Empresa Sole.	X		X		X		
	EFFECTIVIDAD							
5	Considera usted la efectividad de la empresa Sole hacia sus clientes.	X		X		X		
	OBJETIVOS							
6	Cree usted que los objetivos planteados en la empresa Sole son éticos.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: LIDERAZGO							

	CONFIANZA							
7	Cree usted que cuenta con la confianza necesaria para realizar sus funciones.	X		X		X		
	COLABORACIÓN							
8	Considera usted que su colaboración en la empresa es indispensable.	X		X		X		
	INNOVACIÓN							
9	Considera usted que la empresa Sole da un valor agregado a sus productos.	X		X		X		
	TOMA DE DECISIONES							
10	Considera usted que se ha tomado buenas decisiones ante cualquier dificultad que haya presentado la empresa Sole.	X		X		X		
	DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL	Pertinencia*		Relevancia*		Claridad*		Sugerencias
	DIMENSION 1: ENTORNO EXTERNO	SI	No	SI	No	SI	No	
	PORCENTAJES DE CLIENTES SATISFECHOS							
1	Considera que realiza las tareas asignadas de manera eficiente.	X		X		X		
	INDICE DE SATISFACCION AL EMPLEADO							
2	Cree usted que la empresa brinda un buen clima ambiental.	X		X		X		
	COMPETIDORES							
3	Considera usted que la empresa Sole tiene mejor publicidad que otras organizaciones del mismo rubro.	X		X		X		
	DIMENSION 2: CALIDAD DE SERVICIO							
	SATISFACCION DEL CLIENTE							
4	Considera usted que la empresa Sole brinda la mejor atención a sus clientes.	X		X		X		
	VALORACION DE VENTAS							
5	Cree usted que los precios de sus productos se ajustan a la necesidad de sus clientes.	X		X		X		
	COMPETITIVIDAD							

6	Considera usted que la empresa Sole aprovecha las oportunidades para obtener ventaja en el mercado.	X		X		X	
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD ORGANIZACIONAL							
ESTRATEGIA							
7	Usted cree que las estrategias que utiliza la empresa Sole son necesarias para su competencia.	X		X		X	
DESEMPEÑO							
8	Considera usted que cumple su horario establecido en la empresa Sole.	X		X		X	
PRODUCTIVIDAD							
9	Considera usted que el producto que procesa es de buena calidad.	X		X		X	
CONDICIONES DE TRABAJO							
10	Usted considera que la empresa Sole cuenta con recursos suficientes para desarrollar su trabajo.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia APROBADO)

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

Apellidos y nombres del juez validador: CAMPOS HUAMAN JUAN M.

DNI: 08676160

Especialidad del validador: Asesor teórico-Metodológico



25 de junio del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

- Anexo 6: Carta de autorización



Señores:

Universidad Cesar Vallejo

Facultad de Ciencias Empresariales
Escuela Profesional de Administración

ASUNTO: Autorización para realizar Trabajo de Investigación – Tesis

Presente.-

Tengo el agrado a dirigirme a ustedes, con la finalidad de informarles que la empresa SOLE, autoriza a la Srta. **Brigitte Stefany Leon Pozo**, identificada con DNI N° **72163601**; y a la Srta. **Betsabee Samanta Luque Alvites** con DNI N° **75393758**, quienes actualmente son estudiantes de la Escuela Profesional de Administración, lo siguiente:

- Aplicar el cuestionario para la recolección de información.
- Permiso para acceder a nuestras instalaciones a fin de tomar muestra.

Agradeciendo la atención prestada, quedamos a sus órdenes para cualquier duda, aclaración o comentario que pudiese surgir de la información aquí presentada.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para expresarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente.



MT INDUSTRIAL S.A.C.
CESAR VALLEJO SOTO PUEBLA, CENI
Gerente de Operaciones

- Anexo 7: Declaración de consentimiento

ANEXOS

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por medio del presente documento confirmo mi consentimiento para participar en la investigación denominada: **“El clima laboral y el desempeño organizacional en el área de despacho en la empresa Sole, Callao – 2021”**

Se me ha explicado que mi participación consistirá en lo siguiente:

Entiendo que debo responder con la verdad y que la información que brindan mis compañeros también es confidencial.

Se me ha explicado también que si decido participar en la investigación puedo retirarme en cualquier momento o no participar en una parte del estudio.

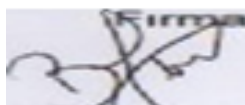
Acepto voluntariamente participar en esta investigación y comprendo qué cosas voy a hacer durante la misma.

Callao, 30 de junio del 2021

Nombre del participante:

Jose Luis Leon Rivas

DNI: 10750229



Investigadora

Brigitte Leon

DNI: 72163601



Investigadora

Betsabee Luque

DNI: 75393758



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, DIOS ZARATE LUIS ENRIQUE, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, asesor de Tesis titulada: "EL clima laboral y el desempeño organizacional en el área de despacho en la empresa Sole – Callao, 2021", cuyos autores son LUQUE ALVITES BETZABEE SAMANTA, LEON POZO BRIGITTE STEFANY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 26.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

LIMA, 10 de Diciembre del 2021

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
DIOS ZARATE LUIS ENRIQUE DNI: 07909441 ORCID: 0000-0003-0176-0047	Firmado electrónicamente por: LDIOSZ el 10-12- 2021 10:17:39

Código documento Trilce: TRI - 0215229