



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la empresa los  
Ángeles S.A.C en el distrito de ate, 2018

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**Licenciado en Administración**

**AUTOR:**

Parian Sullca, Cristopher Franco (ORCID: 0000-0003-2059-4961)

**ASESOR:**

MG. Alonso Lopez, Alfredo (ORCID:0000-0001-8664-0815)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión y Organización

LIMA – PERÚ

2018

**DEDICATORIA**

Dedico esta presente investigación a mi Sr. Padre quien en vida fue Pedro Nicolas Parían Rosales, para cumplir aquella promesa que le hice y porque sé que el me guía en lo bueno y lo malo; a mi Sra. Madre Elva Sullca Cueto por su incondicional apoyo y dedicación para con mi persona.

### **AGRADECIMIENTO**

Agradecer primeramente a Dios todo poderoso, por darme la bendición de tener excelentes padres y por haber puesto en mi camino a excelentes personas los cuales sé que me brindan su apoyo incondicional en todo momento.

Al Al Mg. Alonso López Alfredo, por su apoyo enseñanza y orientación en el desarrollo de esta presente investigación de tesis, así mismo por ser un docente de calidad y ejemplo de profesional.

Cristopher Franco Parian Sullca (Autor)

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Christopher Franco Parian Sullca con D.N.I. N° 70607155, a consecuencia de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales. En la escuela de Administración, toda la información presentada en esta investigación de tesis es auténtica y confiable.

Por lo tanto, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier ocultamiento de información y me someto a lo dispuesto en las normas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 16 de noviembre de 2018.

  
\_\_\_\_\_  
**Christopher Franco, Parian Sullca**

**D.N.I.: 70607155**

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento de las normas del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo les hago presente mi tesis titulada “Clima Organizacional y el Desempeño Laboral del personal de la empresa Los Ángeles S.A.C en el distrito de Ate, 2018”. La misma que considero y espero que se pueda cumplir con los requisitos de aprobación para poder así obtener el título Profesional de Administrador.

En el desarrollo de la investigación se irá descubriendo los términos que me permitirán demostrar mi tesis, y poder recibir con aceptación vuestros aportes y sugerencias, los que me ayudarán a poder mejorarla, deseando que al final pueda ser de utilidad para aquellos estudiantes que deseen continuar indagando sobre la presente investigación presentada.

El Autor

Cristopher Franco Parían Sullca

## Índice de Contenido

ACTA DE SUSTENTACIÓN	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	
1.1. Realidad problemática	15
1.2. Trabajos Previos	18
1.3. Teorías relacionadas al tema	25
1.4. Formulación del problema	37
1.5. Justificación del estudio	38
1.6. Hipótesis	39
1.7. Objetivos de la investigación	40
<b>II. MÉTODO</b>	
2.1. Diseño de investigación	42
2.2. Variables y operacionalización	44
2.3. Población	46
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	48
2.5. Métodos de análisis de datos	55
2.6. Aspectos éticos	56

<b>III.</b>	<b>RESULTADOS</b>	
	3.1. Resultados estadísticos	58
	3.2. Prueba de Hipótesis	59
	3.3. Prueba de Hipótesis general	60
	3.4. Prueba de Hipótesis específicas	61
<b>IV.</b>	<b>DISCUSIÓN</b>	76
<b>V.</b>	<b>CONCLUSIONES</b>	80
<b>VI.</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>	83
<b>VII.</b>	<b>REFERENCIAS</b>	85
	<b>ANEXOS</b>	90

## Índice de Tablas

Tabla 1. Cuadro de Operacionalización de Variable	44
Tabla 2. Edad del encuestado	46
Tabla 3. Sexo del encuestado	47
Tabla 4. Análisis total de elementos de clima organizacional	48
Tabla 5. Análisis de validez de constructo KMO de clima organizacional	49
Tabla 6. Análisis total de elementos de Desempeño Laboral	50
Tabla 7. Análisis de validez de constructo KMO de desempeño laboral	51
Tabla 8. Cuadro de Técnicas de Instrumentos	52
Tabla 9. Validez de Instrumento	53
Tabla 10. Validez de contenido por indicador de clima organizacional	53
Tabla 11. Validez de contenido por indicador de desempeño laboral	54
Tabla 12. Prueba de Kolmogorov – Smirnov para clima organizacional	58
Tabla 13. Prueba de Kolmogorov – Smirnov para desempeño laboral	58
Tabla 14. Correlaciones totales	59
Tabla 15. Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral	60
Tabla 16. Correlación entre toma de decisiones y desempeño laboral	61
Tabla 17. Correlación entre Comunicación organizacional y desempeño laboral	61
Tabla 18. Correlación entre Recursos humanos y desempeño laboral	62
Tabla 19. Medidas descriptivas de las variables	63
Tabla 20. Variable 1 Clima Organizacional	64

Tabla 21. Dimensión 1 Toma de Decisiones	65
Tabla 22. Dimensión 2 Comunicación Organizacional	67
Tabla 23. Dimensión 3 Recursos Humanos	68
Tabla 24. Variable 2 Desempeño Laboral	70
Tabla 25. Dimensión 1 Productividad	71
Tabla 26. Dimensión 2 Motivación	73
Tabla 27. Dimensión 3 Evaluación de desempeño	74

## Índice de Figuras

Figura 1. Frecuencia de Clima organizacional	64
Figura 2. Frecuencia de Toma de decisiones	66
Figura 3. Frecuencia de Comunicación Organizacional	67
Figura 4. Frecuencia de Recursos Humanos	69
Figura 5. Frecuencia de Desempeño Laboral	70
Figura 6. Frecuencia de Productividad	72
Figura 7. Frecuencia de Motivación	73
Figura 8. Frecuencia de Evaluación de desempeño	75

## RESUMEN

El siguiente trabajo de investigación que lleva como título: “Clima organizacional y el Desempeño Laboral del personal de la empresa Los Ángeles S.A.C. en el distrito de Ate, 2018” tienen como principal objetivo de la investigación es describir la relación del clima organizacional con el desempeño laboral de los colaboradores dentro de la Empresa Los Ángeles S.A.C. en el distrito de Ate, 2018. La investigación a utilizar es de tipo Básica, de diseño no experimental, con una población de 50 colaboradores y es de una muestra de tipo censal, la cual está conformada por toda la población. Para realizar el estudio de las variables de clima organizacional y el desempeño laboral se utilizó la técnica de encuesta. La prueba estadística para dar contestación a la hipótesis que hemos planteado, se realizó mediante el coeficiente de correlación de Spearman hemos podido obtener de resultado es de 1 es decir que existe una relación positiva alta entre clima organizacional y el desempeño laboral, por otro lado, se aceptara la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula por tener un nivel de significancia de 0.00. Por lo que se pide plantear métodos para optimizar toma de decisiones, comunicación organizacional y recursos humanos de los trabajadores.

Palabras clave: Clima Organizacional, Desempeño Laboral, colaboradores

## **ABSTRACT**

The following research work with the title: “Organizational climate and Labor Performance of the personnel of the company Los Angeles S.A.C. In the district of Ate, 2018” the main objective of the research is to describe the relationship of the organizational climate with the work performance of employees within the Company Los Angeles S.A.C. in the district of Ate, 2018. The research to be used is of the Basic type, of a non-experimental design, with a population of 50 employees and is of a census type sample, which is made up of the entire population. The survey technique was used to study the variables of organizational climate and work performance. The statistical test to answer the hypothesis that we have proposed was carried out using Spearman's correlation coefficient. We have been able to obtain a result of 1, that is, there is a high positive relationship between organizational climate and work performance, on the other hand, the alternative hypothesis will be accepted and the null hypothesis rejected because it has a significance level of 0.00. Therefore, it is requested to propose methods to optimize decision making, organizational communication and human resources of workers.

**Keywords:** Organizational climate, job performance, employees

# **I. INTRODUCCIÓN**

## **1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA**

El mercado global en estos últimos años ha ido evolucionando exponencialmente, no sólo por la importancia que el consumidor ha estado adquiriendo en estos últimos años sino porque las últimas tecnologías a su vez paralelamente también han ido evolucionando en el mundo económico, mientras tanto a nivel de la organización (empresa) tiene un activo el cual es la más importante con el que cuentan las organizaciones; estos son sus colaboradores aquellos que trabajan a diario para la mejora económica de la empresa, por lo que es muy importante que estas conozcan cuáles son sus herramientas para poder atraer y retener al personal, es por eso que más empresas buscan que sus colaboradores se sientan cómodos y confortables en su lugar de trabajo de tal forma que sean más productivos y comprometidos con la organización, esta tarea recae en su mayoría en los gerentes y las habilidades que posean para poder manejar a los trabajadores.

Así mismo podemos decir que para ninguna persona en el mundo es un secreto que el entorno de la organización perjudicar considerablemente en la conducta e incita de manera negativa o positiva a los colaboradores según la calidad de entorno e ofrecemos a nuestros colaboradores, restringiendo o no la productividad que este puede ofrecer a la organización, identificación y creatividad para con la compañía, por lo tanto, este entorno no se debe considerar como una cambiante fuera de la empresa, sino como un activo importante para las organizaciones y un herramienta para obtener la armonía laboral.

Tener un excelente clima laboral es un aspecto clave para la organización pues engloba distintos recursos para que los colaboradores se sientan comprometidos con la empresa, para esto la entidad debe brindar motivaciones, reciprocidad, liderazgo, participación, trabajo en equipo, etc. Todos estos aspectos impactaran de manera positiva en todo el interno de la organización para que las relaciones interpersonales entre los colaboradores y las altas gerencias con los demás sean más llevaderas a su vez se convierta en un aspecto clave para un mejor y excelente funcionamiento en la organización a nivel personal en cada colaborador sin importar la importancia del cargo.

A nivel mundial diversas organizaciones de elite como fuese el caso de Google en donde como todos sabemos es una de las empresas líderes en el sector de tecnología, así mismo dentro del rubro de redes sociales y buscadores, las cual anualmente tiene ingresos por más de 75 millones de dólares y esto se debe prácticamente y como todos ya conocemos pues la empresa ha ido implementando a lo largo de los últimos años distintas formas para mejorar el ambiente de trabajo de sus colaboradores brindando así excelentes sueldos, un entorno de labores positivo (clima organizacional), fomentando el compromiso con los demás colaboradores, departamentos de los empleados personalizados según conveniencia, días de descanso, etc. De esta manera la organización busca que los colaboradores sean más eficientes y estén comprometidos con la organización.

Por estas razones las empresas hoy en día buscan gerentes que cuenten con estas habilidades para que sean buenos líderes y puedan encaminar por buen camino a la organización y los miembros de esta llegar anualmente con cumplir con los objetivos organizacionales que tiene la empresa en su conjunto.

A nivel nacional, la procrastinación laboral se ve reflejada en los políticos, ya que antes de culminar su periodo de gobierno, comienzan a ejecutar todas las obras que nunca realizaron al inicio de su mando.

Dentro del contexto nacional la mayoría de los gerentes de las mejores empresas buscan maneras para poder mejorar y lograr una mejora continua para el clima laboral de sus trabajadores y de esta manera reducir la rotación del personal a través de talleres, eventos, charlas con los miembros de la organización, etc. Sin embargo, aún existen empresas en donde según el pensamiento de la dirección general, ese pensamiento ambiguo en donde los colaboradores son para la organización algo intercambiable y no se preocupan en cómo mejorar el entorno laboral de los trabajadores, lo que ocasionara que no se establezca un vínculo con la empresa y genere problemas dentro de la organización.

Según una de las publicaciones del boletín “El Comercio”: “El 50% de personas opinan que su evaluación de desempeño es injusta. Además, uno de cada cuatro empleados detesta las evaluaciones de desempeño más que cualquier cosa en su vida laboral. Y un 28% de gerentes de recursos humanos piensa que los jefes y gerentes solo llenan los formularios de evaluación de desempeño por cumplir y salir del tema”.

Con estos datos podemos inducir que a la mayoría de los colaboradores de las organizaciones se les hace aburrida y ostentosa la evaluación de desempeño por parte de los gerentes de recursos humanos de las organizaciones.

En la empresa LOS ANGELES S.A.C. se pretende llegar a obtener un clima organizacional óptimo con nuestros colaboradores brindando condiciones físicas de calidad, capacitaciones para la buena información de nuestro personal de servicio de atención al cliente; sea excelente con la aplicación de bonos por ventas, etc. Esto traerá como consecuencia un excelente desempeño laboral y por ende pretendemos crecer como organización, además la fidelización de nuestros clientes también así vez el crecimiento del número de estos mismos.

Por consiguiente; la presente investigación tiene como principal objetivo brindar un excelente clima laboral dentro de la organización para poder lograr un buen desempeño laboral óptimo de nuestro personal, y lograr el posicionamiento de la empresa Los Ángeles S.A.C. en la mente de nuestros clientes fidelizados.

## **1.2. TRABAJOS PREVIOS**

En tiempos actuales existen una infinidad de investigaciones que se llevan a cabo tanto dentro del país como fuera de ella, cuyo objetivo principal de cada uno de ellos es informar a los lectores sobre su finalidad y tratándose de tesis informar de nuevos enfoques y distintas maneras de solucionar un problema planteado; un ejemplo claro es la presente investigación es un aporte más a las ideas ya planteadas con anterioridad a investigaciones anteriores para la verificación de relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores, puesto que, en la actualidad cada una de la variables planteadas meritan un enfoque global para evitar un desempeño incorrecto para la organización por parte de los colaboradores debido al clima organizacional que ofrece la empresa en donde se labore, ya que afecta la eficiencia de los colaboradores.

## **121. Antecedentes Internacionales**

Jiménez, J. (2016), en su tesis titulada “*La cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal de la empresa Humana S.A.*”, presentado en la Universidad Católica del Ecuador, para obtener el título de Ingeniería Comercial, cuyo objetivo es identificar el grado de influencia y relación que poseen las variables cultura organizacional con el desempeño laboral. La metodología empleada es investigación descriptiva – correlacional, el instrumento empleado es un cuestionario a los empleados y el método deductivo conformado por 33 ítems aplicado a 233 trabajadores. En conclusión, los resultados tienen relación confiable entre las dos variables a mayor cultura mayor será el desempeño laboral de los trabajadores.

La investigación presentada es considerada por su aporte en el marco metodológico, para la primera variable y segunda variable que son cultura organizacional y desempeño laboral ya que se indaga descriptivas, transversal y correlacional. Apropia para fortalecer el objetivo de la investigación en desarrollo, además se reflexionará para el desarrollo de cuestión que se empleará más adelante

Palomino, M. (2016), en su tesis titulada “*El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelería*”, presentado en la Universidad de Cartagena, para obtener el título de Administración de empresas, cuyo objetivo general es ver como se relaciona el clima organizacional con el desempeño laboral. La metodología de la presente investigación es de tipo descriptivo – correlacional. El instrumento que se empleo es un cuestionario para las dos variables, esta encuesta se realizó a todos los colaboradores. En conclusión, hay una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral por la cual los colaboradores deberán de recibir un buen ambiente saludable para así poder lograr que ellos generen

mayor productividad para la empresa y al mismo modo darle incentivos semanales con ayuda a eso lograremos que puedan mejorar su rendimiento en la hora de realizar sus labores dentro de la organización.

La investigación presentada es considerada como una buena herramienta para mejorar y ver las cosas que debe mejorar el personal a si mismo ver cómo están brindándole un ambiente saludable que permite realizar sus tareas de manera satisfactoria.

Zans, A. (2017), en su tesis titulada "*Clima Organizacional y su desempeño laboral de los colaboradores administrativo y docentes de la facultad regional de Matagalpa*", presentado en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, para poder así obtener el título de Magister en Gerencia empresarial, cuyo objetivo principal es establecer la relación que tiene el clima organizacional con el desempeño laboral. La metodología que se emplea fue un descriptivo, de diseño de investigación explicativo, el instrumento aplicado es encuesta y se realizó a 59 colaboradores de la organización. En conclusión, de acuerdo a los resultados finales que se obtuvo demuestra que hay una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral, por esa razónse debe tener en cuenta el ambiente que se le brinda al colaborador para así poder disminuir el bajo rendimiento que ellos pueden tener dentro de la empresa.

La investigación presentada se cree por su aporte en el marco metodológico a la variable del clima organizacional ya que es una investigación descriptiva correlacional. Adecuada para fortalecer el objetivo de la investigación en desarrollo.

González, M. (2014), en su tesis titulada “*Estrés y Desempeño Laboral*”, presentado en la Universidad Rafael Landívar, para así obtener el título de Licenciada, cuyo objetivo general es poder establecer una relación que tiene que ver el estrés con el desempeño laboral de los colaboradores de la organización Serviteca Altense S.A. La metodología que se empleo fue una correlacional – descriptiva, con un diseño de investigación explicativo, el instrumento que se pudo observar y se aplico fue de un cuestionario de psicométrica Escala de Apreciación del Estrés, elaborado por J. Fernández y M. Mielgo, aplicada a 100 personas entre las edades de 25 y 50 años de edad. En conclusión, los resultados que se obtuvo demuestran que si existe una relación estrecha entre el estrés y el desempeño en los coladores de Serviteca Altense S.A, por lo cual se propone métodos para así poder disminuir el estrés en ellos ya que estaría afectando de algún modo con el desempeño de los colaboradores en la hora de realizar sus tareas.

Castro, S. (2013), en su investigación “*Relación del desempeño laboral con el clima organizacional del grupo aeronáutica del comando aéreo de combate No 1*”, el Concluye en que es necesario la relación del desempeño laboral con el ámbito del clima organizacional del grupo, puesto es claramente que se determina que si existe la relación entre ambos criterios.

La investigación presentada se medita por su aporte en el marco metodológico a la variable de clima organizacional ya que es un estudio exploratorio, explicativo, pero sobre todo es una indagación correlacional. Conveniente para consolidar el objetivo de la investigación en mejora.

## **1.2.2 Antecedentes Nacionales**

De la Torre, L. (2017), en su investigación la “*Cultura organizacional y la relación con el desempeño laboral en los colaboradores en la oficina desarrollo técnico de la biblioteca nacional del Perú 2016*”, en sus conclusiones del autor también existe o se determina que claramente que hay una relación en estos dos criterios respectivamente, ya que se establece que el clima organizacional necesita tener un buen nivel de compromiso de todos los trabajadores.

Es por ello que de acuerdo a las diversas investigaciones que se presentan dentro del marco metodológico con respecto al criterio de cultura organizacional, con respecto también el clima organizacional para determinar si se muestra una relación significativa entre ambos criterios, con la finalidad de poder fortalecer la investigación de lo que respecta al objetivo principal del proyecto de investigación.

Pastor, A. (2018), en su presente proyecto de investigación tiene como título el “*Clima Organizacional y Desempeño Laboral en los colaboradores administrativos de una empresa privada de combustible e hidrocarbón*”, el cual concluye que existen una clara relación entre ambos criterios de acuerdo a los hallazgos encontrados en su investigación realizada, es por medio de ello que se comprueba la validez de su hipótesis establecida en su investigación y es mediante ello que los trabajadores de la empresa privada de combustible y su desempeño laboral mantienen una relación fijada.

Calderón, M. (2017), en su investigación “*Clima Organizacional y Satisfacción de los usuarios del centro de salud Bellavista, Callao*” se establece que el clima organizacional sí influye de manera positiva para determinar la veracidad de su investigación del autor como es el caso del Centro de Salud Bellavista, en la conclusión que llega el autor se determinó que sí existe una relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral. En conclusión, claramente se evidencia que existe una relación entre las variables establecidas dentro de este proyecto de investigación, pues se determina que cuando existe un buen ambiente saludable para los trabajadores dentro del centro laboral, claramente aportaría más en las organizaciones cada uno de los colaboradores del centro de salud.

Munayco, I. (2017), “*El Clima Organizacional y su relación con la satisfacción de clientes de una empresa de servicio de comunicación*”, mediante ello el autor estableció un objetivo general el cual consistía en poder determinar si existe una relación en estas dos variables, con la finalidad de mejorar los aspectos tanto con la organización y ser fiel a los clientes, con respecto a su metodología usada por el autor se determinó un diseño no experimental o transversal y de carácter correlacional, es de importancia establecer además que el autor hizo su correlación en base a la Escala de Likert, donde utilizó 300 trabajadores,

para fines de ello en su investigación se concluyó que si existe relación y existe una satisfacción si es que ambas variables trabajan de conjunto sin embargo también se determino que es necesario una correcta utilización.

Rojas, I. (2018), en su investigación de “*Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores de la dirección territorial de policía de Huancayo 2018*”, el autor determino como prioridad un objetivo general es si existe una relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores y la metodología utilizada por el presente autores de carácter no experimental y descriptivo, es por ello que el autor en su investigación quiere demostrar la relación entre ambas variables, en su investigación para la conclusión de 27 preguntas el cual fueron aplicadas solo a 48 colaboradores dentro de la población presentada por el autor, el coeficiente es 0.312, llegando a la conclusión es que se determinó de que existe una relación de manera audaz entre las dos variables determinadas.

### **1.3. TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA**

#### **1.3.1. Definición de Clima Organizacional**

Para Mazabel (2015) el clima organizacional puede ser definida como:

El clima organizacional dentro de la organización es un atributo que se permanece en el entorno laboral, así mismo se debe tener en cuenta que este mismo es de vital importancia pues influye tanto en la actitud y en las actividades del trabajador, por ende, el clima que se debe desarrollar en el interior de la empresa debe ser de calidad para que así los colaboradores realicen en su trabajo satisfactoriamente con la ayuda de sus jefes de alto mando. [...] (p.90)

Cabe mencionar que el clima laboral involucra el todo de la organización no solo a los altos directivos, sino que están involucrados todos los integrantes que forman parte de la empresa.

Así mismo podemos decir que el clima organizacional influye en las empresas, pues depende del clima que se cree dentro del ámbito laboral, los colaboradores se sentirán satisfechos o insatisfechos dentro de su entorno de trabajo, por ende, todos los integrantes que laboren dentro de la organización deben participar activamente para contribuir en el desarrollo de un excelente clima adecuado en el cual se vea la satisfacción de todos los integrantes, la productividad con la única finalidad de mejorar su productividad en el empleo.

Por lo tanto, si las empresas cuentan con un clima organizacional de manera adecuada cual todos sus integrantes se sientan satisfechos, este mismo favorecerá a que todos los colaboradores trabajen en conjunto, así mismo se contará con una mayor satisfacción en el trabajo, de tal manera que también se creará la integración con los demás colaboradores dentro del área de trabajo o de toda la empresa en común.

Para Méndez (2013) manifiesta que:

[...] El clima organizacional se ha determinado como el resultado de los objetivos determinados en el presente proyecto como también, los subjetivos del sistema de formal, el estilo informal de todos los administrados sobre las actividades, creencias, valores y motivación de las personas que trabajan en una organización dada. (p.32)

Como nos dice el autor el clima organizacional para las organizaciones es un efecto de diversos factores las cuales pueden afectar de manera positiva o de manera contraria para los colaboradores de la organización.

Para López (2016) establece que:

[...] el clima en el ámbito laboral o trabajo debe tener limitaciones, y evaluaciones para poder determinar la actuación en él, para poder así determinar las causas sobre las insatisfacciones. En ciertas empresas la determinación de la dirección del empleado siempre estará convencida de conocer el clima de su empresa, cuando se hace el análisis.  
[...] (p.32)

A lo que nos refiere que el clima organizacional debe ser controlado y evaluado por la organización para que de esta forma conozcan por sí las ventajas y desventajas de la organización a nivel de clima.

### **132 Importancia del Clima Organizacional**

Chiavenato (2018) estableció que dentro del clima organizacional es en los ámbitos labores las personas o colaboradores son casi siempre personas insatisfechas cuando se trata de ejercer sus obligaciones profesionales”. (p.37).

### **133 Acciones para mejorar el Clima Laboral**

Según Arantes (2016) en su blog de Talent Clue nos propone un listado para mejorar el mal clima organizacional:

1. Poder crear un ambiente donde se establezca una confianza ya sea entre el empleador y los colaboradores.
2. Hacer que los empleados se puedan sentir de una manera u otra escuchados dentro del entorno laboral.
3. Determinar la potencia en la formación de los colaboradores con la finalidad de poder seguir adquiriendo conocimientos y aumentar sus habilidades dentro del entorno laboral.
4. Establece que se debe fomentar una competencia sana dentro del entorno laboral.
5. Determina la implementación que sea de carácter de responsabilidad social dentro del entorno social en las empresas.

### **134 Modelo de Clima Organizacional**

#### **Modelo de Litwin y Stinger**

Según Salcedo (2015) determina que:

Lo referido al modelo de los actores de Litwin y Stinger determina que el comportamiento de todos los colaboradores se ven reflejados en tres diferentes categorías, mencionadas en poder, como también la afiliación y sobre todo el logro. Dentro del estudio del clima organizacional.

### **Modelo de Evan**

Chiang, Martin y Núñez (2013) determino que:

" Es de determinar que con respecto al tipo de modelo Evan nos establece que el clima en el ámbito laboral tiene una relación con la organización ya que considera que es un sistema abierto" (p.12).

## **135. Dimensiones de Clima Organizacional**

### **1.3.5.1. Toma de Decisiones**

La definición de lo que respecta a la toma de decisiones es de carácter humana que tiene como objetivo ser la razón de la persona, eso quiere decir que la toma de decisiones de debido a cada ser humano, y en este caso seria los colaboradores dentro del ámbito laboral o dentro de la organización.

Según Amaya (2010) determina que:

Todos somos capaces de tomar decisiones, sin embargo, para determinar una buena decisión por no decir acertada es necesario establecer un buen razonamiento de constancia y fiscalización. (p. 3).

Por consiguiente, A lo que se refiere el autor; toda persona que tenga uso de razón es capaz de tomar decisiones y lo hace en su vida cotidiana, pero que para tomar determinada decisión existen diversos factores.

### **1.3.5.2. Comunicación Organizacional**

En la actualidad las organizaciones requieren conservarse restablecidas, cumpliendo predisposiciones y transformando en innovaciones sus productos, pues para eso es de suma importancia de (toda la organización) para que de esta forma se acceda darle el valor que verdaderamente se debe a los métodos de una respectiva comunicación con respecto a las organizaciones, para que de esta manera se puedan alcanzar los objetivos de la organización y ser competitivos en relación a las demás empresas.

Según Castro (2010) nos manifiesta que:

Es aquella que establecen las instituciones y forma parte de su cultura o de sus normas. Debido a ello, la comunicación entre los funcionarios de diferentes niveles, los jefes y sus subordinados, y los directivos con el resto de la organización, deberá ser fluida. (p. 15).

Por lo tanto, La comunicación es de vital importancia en las organizaciones para las interrelaciones entre las diversas áreas de la organización y de esta manera paralelamente cumplir con los objetivos de la corporación.

### **1.3.5.3. Recursos Humanos**

Una organización está formada por diversas personas denominadas colaboradores dentro de la empresa. Por esta razón, existe un departamento dentro de ella nombrada recursos humanos (RRHH) la cual está integrado por profesionales que los cuales tienen como objetivo principal de gestionar de manera constructiva este valor de talento de cada uno de los colaboradores.

De acuerdo Barquero (2014), “establece que los recursos humanos determinan y constituyen una de las más importantes colaboraciones en el ámbito laboral que por tanto sufre en atención demanda” (p.21).

A lo que refiere el autor es lo siguiente; la compañía que mejor administre a sus colaboradores conseguirá los resultados más eficientes y eficaces; así mismo el área de recursos humanos es importante pues trata con el activo más importante de la organización.

## **1.3.6 Medición del Clima Organizacional**

En esta ocasión vamos a hacer mención del cuestionario de la Variable de Clima Organizacional desarrollada por el autor donde constará por tres dimensiones las cuales haremos mención: (Toma de Decisiones, Comunicación Organizacional y Recursos Humanos), este instrumento está compuesto por 19 ítems donde (1=nunca hasta 5= Siempre).

### **137. Definición de Desempeño Laboral**

El desempeño laboral, en toda organización es de suma importancia, pues los colaboradores al contar con un buen desempeño, el rendimiento que se espera de ellos será el adecuado, ya que el desempeño que el colaborador ponga dentro de su labor será identificado de varias maneras, ya sea en su escucha activa, su responsabilidad y el compromiso de su propio desarrollo personal.

Sin embargo, toda organización tiene como objetivo principal maximizar la productividad de sus colaboradores y es por ello que como organización deben de asegurar de que cada colaborador desempeñe en su puesto de trabajo de manera adecuada, empleando todas sus mejores habilidades, a su vez brindando valor significativo a la organización.

Uribe (2015) nos manifiesta que:

La evasión del trabajo se refiere a toda actitud y a aquellos comportamientos de los colaboradores que no contribuyen a alcanzar los objetivos organizacionales, lo que impide a alcanzar la productividad son la impuntualidad en la entrada y salida, las ausencias del colaborados de manera constante o prolongado en fingimiento de trabajo, enfermedad. (p. 99).

La productividad dentro del trabajo mayormente se caracteriza por la eficiencia que el colaborador le ponga al momento de realizar su función dentro del trabajo, cabe resaltar organización que la productividad en toda empresa es importante, ya que depende de ello la organización lograra tener ingresos, a su vez la productividad del trabajo es una dinámica ya que ello se compara con la productividad, sin embargo, el

ausentismo del trabajador en el centro de labor es perjudicial, ya que la productividad no es suficiente, por ello es que debe haber un compromiso firme por parte de los colaboradores para incrementar su productividad individual y grupal.

### **1.3.7.1. Evaluación de Desempeño:**

La evaluación de desempeño en toda organización es importante, puesto que este cumple una función esencial, que es evaluar el desempeño de los colaboradores de forma individual, ya que este instrumento permitirá medir si el colaborador está logrando alcanzar sus objetivos trazados por la organización de forma individual, puesto que al evaluar el desempeño de cada integrante de la organización se contará con información el cual será vital para la toma de decisiones. La evaluación de desempeño debe ser conforme al puesto de trabajo, así ves los colaboradores deben participar de manera activa y responsable en la evaluación, para que así se tome las decisiones adecuadas acerca del colaborador, ya que se identificará a través de este instrumento si el colaborador logro alcanzar el objetivo trazado de manera individual.

Alles (2013) nos hace informar que:

La evaluación de desempeño debe aplicarse en toda organización siempre con relación a algo ese algo son los puestos en que cada colaborador desempeña su labor, puesto que a través de ello se puede inferir si el desempeño del colaborador es aceptable dentro de su puesto de trabajo o si es acorde al perfil de ellos. (p. 95).

### **1.3.7.2. Dimensiones del Desempeño**

#### **1.3.2.5.1. Productividad**

La productividad es un elemento de suma importancia, pues podemos decir que es en base a este se verifica el desempeño del colaborador dentro de la organización, la productividad debe de ser de excelente calidad, pues es esta misma la que en el trabajo es un indicador que permite saber si el trabajo es eficiente y eficaz, sin embargo, la productividad que cada colaborador tiene se ve reflejada a través de sus resultados obtenidos, así mismo podemos decir que la productividad tiene muchos factores. Entones podemos decir que en las organizaciones la productividad se observa de formas: grupal e individual, es decir la productividad dentro de la organización se ve afectado por factores que los mismos colaboradores generan.

Uribe (2015) nos manifiesta que:

La evasión del trabajo se refiere a toda actitud y a aquellos comportamientos de los colaboradores que no contribuyen a alcanzar los objetivos organizacionales, lo que impide a alcanzar la productividad son la impuntualidad en la entrada y salida, las ausencias del colaborados de manera constante o prolongado en fingimiento de trabajo, enfermedad. (p. 99).

La productividad dentro del trabajo mayormente se caracteriza por la eficiencia que el colaborador le ponga al momento de realizar su función dentro del trabajo, cabe resaltar organización que la productividad en toda empresa es importante, ya que depende de ello la organización lograra tener ingresos, a su vez la productividad del trabajo es una dinámica ya que ello se compara con la

productividad, sin embargo, el ausentismo del trabajador en el centro de labor es perjudicial, ya que la productividad no es suficiente, por ello es que debe haber un compromiso firme por parte de los colaboradores para incrementar su productividad individual y grupal.

#### **1.3.2.5.2. Motivación**

Esta estimulación es una etapa interno que impulsa, dirige y conserva la gestión del colaborador hacia diversas metas u objetivos determinados y estos pueden ser personales o de la organización; los colaboradores en su mayoría son capaces de distinguir entre diversos tipos de motivaciones, ya que existen grupos que buscan satisfacer sus necesidades económicas (dinero), otros de mejorar su desempeño laboral (subir de cargos), es por eso que cada colaborador se siente motivado, del mismo modo existen que también ofrecen motivaciones a sus colaboradores y estas se pueden interpretar de dos formas: indirecta o indirecta; ya sea con incentivos y hasta además también existen organizaciones que llegar a subirlos de cargo a sus diferentes colaboradores. La motivación en el interior de las empresas en su mayoría se percibe de muchas maneras, ya sea una motivación personal por parte del propio colaborador, sino la motivación por parte de la empresa, jefes inmediatos y supervisores de áreas, etc. que lo hacen a través de incentivos y/o bonos en dinero o especies.

Arias (2015) nos hace mención que:

Si el soporte que se emplea es de gran cantidad, ello significa que varios de los miembros de la organización se encuentran motivados, por distintos intereses, ya sea por su actitud, conducta, así mismo diversas formas con aspectos psicológicos como los valores, y la motivación que obtienen a través del aprendizaje. (p. 245).

Entonces podemos decir que la motivación al trabajo es depende de la actitud que cada uno de los colaboradores le ponga en sus actividades o roles de trabajo. La motivación en el trabajo debería de innovarse, pues comúnmente se brinda como motivación en las organizaciones son los premios, incentivos.

Alles (2013) nos hace informa que:

La evaluación de desempeño debe aplicarse en toda organización siempre con relación a algo ese algo son los puestos en que cada colaborador desempeña su labor, puesto que a través de ello se puede inferir si el desempeño del colaborador es aceptable dentro de su puesto de trabajo o si es acorde al perfil de ellos. (p. 95).

### **1.3.7.3. Medición del Desempeño Laboral**

Frente a esta definición de lo que respecta al desempeño laboral de acuerdo a lo que se desarrollará, basa principalmente en diferentes aspectos como el cual se hará mención:

- Primero que es la toma de decisiones con respecto al desempeño laboral
- Segundo la que respecta a la motivación
- Y por último la productividad del colaborador en el desempeño

laboral.

Pues bien, los instrumentos recolectados por el presente autor son de 18 preguntas o ítems donde se establece del 1 al 5 como nunca casi nunca o siempre.

#### 1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

##### 141. Problema General:

###### *Como Problema General: 1*

¿Cuál es la relación entre el Clima Organizacional con el Desempeño Laboral del personal de la empresa Los Ángeles S.A.C. en el distrito de ate, 2018?

##### 142. Problema Especifico:

###### *Como Problema Específico: 1*

¿Cuál es la relación entre la Toma de Decisiones con el Desempeño Laboral del personal de la empresa Los Ángeles S.A.C. en el distrito de ate, 2018?

###### *Como Problema Específico: 2*

¿Cuál es la relación entre la Comunicación Organizacional con el Desempeño Laboral del personal de la empresa Los Ángeles S.A.C. en el distrito de ate, 2018?

###### *Problema Específico: 3*

¿Cuál es la relación entre el área de Recursos Humanos con el Desempeño Laboral del personal de la empresa Los Ángeles S.A.C. en el distrito de ate, 2018?

## **1.5. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO**

### **Teórica**

Con la presente investigación se busca aportar diversos conocimientos, realizados por el actor con la única finalidad de establecer un debido análisis entre las dos variables utilizados en la presente investigación que tiene por población el personal de la empresa los Ángeles S.A.C en el distrito de ate,2018, esto con la única finalidad de poder ayudas a las demás investigaciones que en un futuro puedan utilizar, para que de una manera u otra mejoren las atribuciones de las variables

### **Practica**

En el ámbito de la practica el presente proyecto tiene como objetivo poder realizar diversas estrategias con la finalidad de establecer el mejoramiento dentro del entorno laboral de los colaboradores en la compañía los Ángeles S.A.C. en el distrito de ate, para poder así ayudar a la contribución de una buena calidad en el servicio favoreciendo principalmente a los clientes.

### **Metodológica**

En este aspecto del trabajo de investigación se podrá determinar una información que de una confiabilidad de acuerdo al instrumento de evaluación que está conformada por 18 ítems, el cual tendrá como aportación con el único objetico de aportar diversas estrategias frente a estas dos variables.

## 1.6. HIPÓTESIS

### 1.6.1. Hipótesis General:

#### *Hipótesis General: 1*

Existe relación entre el Clima Organizacional con el Desempeño Laboral del personal en la empresa los Ángeles S.A.C. en el distrito de Ate, 2018.

### 1.6.2. Hipótesis Específica:

#### *Hipótesis Específica: 1*

Existe relación entre la Toma de Decisiones con el Desempeño Laboral del personal en la empresa los Ángeles S.A.C. en el distrito de Ate, 2018.

#### *Hipótesis Específica: 2*

Existe relación entre la Comunicación Organizacional con el Desempeño Laboral del personal en la empresa los Ángeles S.A.C. en el distrito de Ate, 2018.

#### *Hipótesis Específica: 3*

Existe relación entre los Recursos Humanos con el Desempeño Laboral del personal en la empresa los Ángeles S.A.C. en el distrito de Ate, 2018.

## 1.7. OBJETIVOS

La investigación a desarrollar cumplirá los siguientes objetivos:

### 1.7.1. Objetivo General:

#### *Objetivo General: 1*

Describir la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal en la empresa los Ángeles S.A.C. en el distrito de ate, 2018.

### 1.7.2. Objetivo Específico:

#### *Objetivo Específico: 1*

Identificar la relación entre la Toma de Decisiones y el Desempeño Laboral del personal en la empresa los Ángeles S.A.C. en el distrito de ate, 2018.

#### *Objetivo Específico: 2*

Identificar la relación entre la Comunicación Organizacional y el Desempeño Laboral del personal en la empresa los Ángeles S.A.C. en el distrito de ate, 2018.

#### *Objetivo Específico: 3*

Identificar la relación entre el área de Recursos Humanos y el Desempeño Laboral del personal en la empresa los Ángeles S.A.C. en el distrito de ate, 2018.

## **II. MÉTODO**

## **2.1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

### **2.1.1. Diseño No experimental**

De acuerdo a Crisman (2016) establece que: todas las relaciones ya sea entre las variables dependientes e independiente dentro de la investigación ambos pueden establecerse de forma natural, es ahí entonces que para la presente exploración determinada serán los colaboradores de la compañía Corporación Los Ángeles S.A.C quienes faciliten la información requerida.

### **Investigación Transeccional o Transversal**

De acuerdo a Shuttleworth (2010) establece que todo estudio o investigación de carácter transversal, es de necesidad tomar una prueba netamente de una población, para determinar las respuestas. Es por ello que la finalidad de la investigación realizada tiene un fin y este es analizar los hechos y en base a ello determinarlos.

### **2.1.2. Tipo de Investigación**

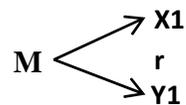
De acuerdo a Caldas et al. (2016), establece que las investigaciones de carácter experimental o denominados también teóricos el cual tienen con función realizar diversos fundamentos entre los hechos visibles, por tanto, de acuerdo a lo establecido por el autor podemos establecer que averiguaremos más conocimientos y sobre todo la información de enfoque aleatorios.

### 2.1.3. Nivel de Investigación Diseño

#### Transeccional Correlacional

De acuerdo a Hernández et al. (2018) establece que el aspecto correlacional o también denominado causal, define una situación entre las dos variables o varios ya sea al caso del autor y el establecimiento de sus variables, pues el objetivo principal del autor es que ambas variables se deben agrupar con un solo fin. (p.88). es por ello que con el diseño se determinara la relación entre las variables establecidas dentro de la investigación (Clima Organizacional y Desempeño Laboral).

Esquema establecido de la siguiente manera:



El cual establece:

- M: la letra define a la muestra el cual se basará en la población determinada
- X1: hace referencia a la primera variable establecido el cual es el Clima Organizacional
- Y1: hace referencia a la segunda variable el cual es el Desempeño Laboral
- r: pues hará referencia a la relación existentes o no entre las variables previamente establecidas

## 2.2. VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN

### 2.2.1. Variables

**La determinación de la Variable 1:** el cuál es el Clima Organizacional

**La determinación de la Variable 2:** el cuál es el Desempeño Laboral

## 2.2.2. Operacionalización

**Tabla 1.** Cuadro de Operacionalización de variable

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Variable 1: Clima Organizacional	Mendez (2013) manifiesta que “El clima organizacional es resultado de los efectos, subjetivos percibidos del sistema formal, el estilo informal de los administradores, y de otros factores ambientales importantes sobre las actividades” (p.32).	Realizaremos la medición del clima organizacional a través del uso del cuestionario que estará en base a la Escala de Likert (desde 1= Nunca hasta 5=Siempre). Cada dimensión está conformada por más de 3 ítems.	Toma de Decisiones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expectativas</li> <li>• Ausentismo</li> </ul>	Ordinal
			Comunicación Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación</li> <li>• Compañerismo</li> </ul>	
			Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrés Laboral</li> <li>• Aptitud Personales</li> </ul>	

Fuente: Elaboración propia



Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Variable 2: Desempeño Laboral	El desempeño laboral se define con el desarrollando de cada uno de los colaboradores que cumplen con su jornada de trabajo dentro de la organización, el cual se deberá de ajustar a las exigencias y requerimiento de la empresa". (p.166)	Realizaremos la medición a la variable desempeño laboral a través del cuestionario que estará en base a la Escala de Likert (desde 1= Nunca hasta 5=Siempre). Este instrumento está compuesto por 19 ítems y cada dimensión esta compuesta por mas de 3 ítems.	Productividad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de Análisis</li> <li>• Conocimiento del Trabajo.</li> <li>• Resolución del problema.</li> </ul>	Ordinal
			Motivación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidades</li> <li>• Actitud</li> <li>• Satisfacción</li> </ul>	
			Evaluación de Desempeño	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Compromiso</li> </ul>	

Fuente: Elaboración propia

### 2.2.3 VARIABLE CONTROLADAS

Se determinará en base al

- Edad de los colaboradores entrevistados
- Sexo de los colaboradores entrevistados

## 2.1. MUESTRA

### 2.1.1. Muestra

De acuerdo a lo que establece la muestra es de carácter objetivo dentro del presente proyecto de investigación el cual se encuentra conformada por un total de 55 colaboradores, donde claramente se puede verter que existe una división entre ellos es por ello que la entrevista se realizado de la siguiente manera, 35 colaboradores de operaciones, 10 colaboradores de atención al cliente y 5 personal administrativo todos los mencionados se encuentran laborando en la compañía Corporación Los Ángeles S.A.C., es de importancia también hacer mención que en la investigación realizado se aplicó el estadístico censal en su totalidad en base a la población mencionada líneas precedentes. De acuerdo a Ramírez. (2006) establece que todos los elementos dentro del ámbito espacial son los que se desarrollaran en el trabajo de investigación ". (p.236).

### 2.1.2. Composición de la muestra.

#### 2.1.2.1. Composición de muestra por edad

**Tabla 2.** *Composición de la muestra en base a la edad*

EDAD	FRECUENCIA	PORCENTAJE VALIDO
24-29	11	22.0
30-39	19	38.0
41-49	11	22.0
51-55	9	18.0
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

Estos resultados que se obtuvieron de acuerdo a la Tabla N° 2, establece que los colaboradores de 24 a 55 años de edad son los que se encuentran trabajando en la actualidad entre esas edades, lo referido se establece por porcentaje las edades de 33 con un (12%) y de 28 con una capacidad de (8%).

#### **2.1.2.2. Composición de la muestra por sexo**

**Tabla 3.** *Composición de la muestra por sexo*

<b>SEXO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE VALIDO</b>
HOMBRE	38	76 %
MUJER	12	24 %
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100 %</b>

De acuerdo a la Tabla N° 3, establece que en los colaboradores varones es de 76% lo que claramente es visible que existe una suma de mayor cantidad en la empresa frente a un 24% de las mujeres lo que claramente es visible que hay más hombres que mujeres laborando.

#### **2.1.3. Unidad de análisis.**

En el trabajo de investigación se considera que el análisis son los colaboradores de la empresa Corporación Los Ángeles S.A.C. el cual se establece para poder obtener resultados y aportara en investigación.

#### **2.1.4. Criterios de inclusión y exclusión**

##### **2.1.4.1. Inclusión**

En los criterios de inclusión de acuerdo a la investigación realizada son todos los colaboradores pertenecientes de la empresa Corporación Los Ángeles S.A.C. en donde están divididos de la siguiente manera 15 colaboradores de operaciones, 10 colaboradores de atención al cliente y 5 personal

**2.1.4.2. Exclusión**

En la presente investigación solo será excluidos el personal que no laboran en la compañía Corporación Los Ángeles S.A.C en la actualidad

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

**2.2.1. Técnica de Investigación**

En el trabajo de investigación se empleará la encuesta que se realizará a todos los colaboradores de la empresa de las tres sedes de la corporación y pues a través de este medio se desarrollará la recopilación de datos necesarios para llegar a una conclusión definitiva, de esta manera obteniendo información relevante para nuestra investigación.

**2.2.1.1. Análisis generalizado de la prueba de Clima Organizacional.**

**Tabla 4.** *Análisis generalizado de la prueba de Clima Organizacional*

	Media	ritc	Desviación estándar	N
TOMA DE DECISIONES	41,66	,959	6,739	50
COMUNICACIÓN	56,14	,923	3,846	
RECURSOS HUMANOS	50,20	,920	3,925	
<b>Estadísticas de fiabilidad</b>				
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados		N de elementos	
	,930	,967	3	

Como podemos observar nos dio como resultado en la tabla N° x, nos manifiesta que las correlaciones son superiores a 0.20, así mismo el análisis de nuestra confiabilidad fue realizado en el alfa de Cronbach el cual determino 0.930, por lo tanto, nos permite determinar que nuestra variable se relación de manera correcta con nuestras dimensiones.

### 2.2.1.2. Análisis de la validez de constructo de la prueba de Clima Organizacional

**Tabla 5.** *Análisis de validez de constructo KMO de Clima Organizacional*

<b>Prueba de KMO y Bartlett</b>	
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo	,741
Sig.	,000
<b>Varianza total explicada</b>	
Varianza total explicada N =50	93,854%

D acuerdo al recuadro se puede determinar que de acuerdo a la adecuación muestra de Kaiser- Meyer- Olkin, determino un valor 0,741 con este resultado nos señala que la coeficiencia de correlación entre nuestros ítems es alta parapoder continuar con nuestro análisis. Por lo tanto, se determinó que el climaorganizacional es presentado como validez de constructo.

### 2.2.1.3. Análisis generalizado de la prueba de Desempeño Laboral

**Tabla 6.** Análisis generalizado de la prueba de Desempeño Laboral

	Media	Ritc	Desviación estándar	N
PRODUCTIVIDAD	59,19	,837	2,959	50
MOTIVACION	53,00	,690	5,453	
EVALUACION DE DESEMPEÑO	62,56	,953	2,203	
Estadísticas de fiabilidad				
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados		N de elementos	
,881	,945		3	

Como resultados obtenidos manifestamos que nuestra correlación con nuestra segunda variable tiene una relación superior a 0.20 en la cual se refiere que si existe una alta relación entre sí. El análisis de nuestra confiabilidad que se realizó a través del alfa de Cronbach asciende a 0,881, por consiguiente, nos muestra una alta confiabilidad entre nuestras dimensiones.

### 2.2.1.4. Análisis de la validez de constructo de la prueba de Desempeño Laboral

**Tabla 7.**

Prueba de KMO y Bartlett	
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo	,831
Sig.	,000
Varianza total explicada	
Varianza total explicada N =50	82,285%

De los resultados que se obtuvieron, en base a las dos variables en base a la determinación KMO, se obtuvieron como resultado de acuerdo al valor de 0,831 el cual se considera como aceptable, por consiguiente, este nos demuestra que el coeficiente es muy alto y confiable.

### 2.2.3. Instrumento de recolección de datos

De acuerdo a la recolección de datos el cual se determinaron en la presente investigación es en base a un cuestionario realizado por mi persona con la única finalidad de poder recolectar datos y con ello obtener información que ayudara a aportar la investigación, el cuestionario está establecida por 37 preguntas o ítems y cada pregunta se establece por 5 alternativas de acuerdo a la **de Likert**.

**Tabla 8.**

<b>Variables</b>	<b>Técnicas</b>	<b>Instrumentos</b>
<b>Clima Organizacional</b>	Encuesta	Elaboración propia
<b>Desempeño Laboral</b>	Encuesta	Elaboración propia

Fuente: Elaboración propia

El Formato de Likert determina 5 niveles:

- ❖ El primero Nunca = 1
- ❖ El segundo Casi Nunca = 2
- ❖ El tercero A veces = 3
- ❖ El cuarto Casi Siempre = 4
- ❖ El quinto Siempre = 5

#### **2.2.4. Validez de los instrumentos**

Para la determinación de validez del instrumento en la presente investigación se basa a una determinación de selección de especialistas que portaran de una manera eficaz para la investigación de tesis.

##### **Validez de Contenido**

De acuerdo a Vicente (2018), establece que en la validez de contenido es en base a un test, con la finalidad de establecer una muestra de carácter importante o relevante (pág. 284), es por ello que de acuerdo a lo establecido por el autor usaremos un tipo de validez mediante un test que nos permitirá poder identificar los elementos de la presente investigación y también sobre el concepto de cada variable.

##### **Validez de Constructo**

De acuerdo a lo establecido por Rosendo (2018), el tipo de validez es de carácter convergente (pág. 95), es por ello que de acuerdo a este tipo de validez tiene como finalidad poder establecer o identificar la relación existente entre ambas variables y sobre todo resolver las hipótesis como los objetivos plateadas en la investigación

**Tabla 9.** *Validez de Instrumento*

N°	expertos	institución	promedio de valoración
01	Mg. Aramburú Geng Carlos Abraham	Universidad César Vallejo	85%
02	Mg. Cervantes Ramón, Edgard F.	Universidad César Vallejo	85%
03	Mg. Navarro Tapia Javier	Universidad César Vallejo	80%
<b>PROMEDIO</b>			<b>88%</b>

**Tabla 10.** *Validez del contenido por indicador de Clima Organizacional*

	Validadores	Mg.	Mg.	Mg. Navarro	Promedio
		Aramburú Geng Carlos	Cervantes Ramón Edgard	Tapia Javier	por indicador
<b>CRITERIOS</b>	Claridad	85%	85%	80%	83.33%
	Objetividad	85%	85%	80%	83.33%
	Pertinencia	85%	85%	80%	83.33%
	Actualidad	85%	85%	80%	83.33%
	Organización	85%	85%	80%	83.33%
	Suficiencia	85%	85%	80%	83.33%
	Intencionalidad	85%	85%	80%	83.33%
	Consistencia	85%	85%	80%	83.33%
	Coherencia	85%	85%	80%	83.33%
	Metodología	85%	85%	80%	83.33%
	<b>PROMEDIO</b>				

Fuente: Elaboración propia

De todo lo establecido se obtuvieron como resultado el 83.33%, de todos los datos efectuados, el cual es considerado o determinado como muy bueno.

**Tabla 11.** *Validez del contenido por indicador de Desempeño laboral*

	Validadores	Mg. Aramburú Geng Carlos	Mg. Cervantes Ramón Edgard	Mg. Navarro Tapia Javier	Promedio por indicador
	<b>CRITERIOS</b>	Claridad	90%	90%	80%
Objetividad		90%	90%	80%	86.67%
Pertinencia		90%	90%	80%	86.67%
Actualidad		95%	95%	80%	90%
Organización		95%	95%	80%	90%
Suficiencia		90%	90%	80%	86.67%
Intencionalidad		90%	90%	80%	86.67%
Consistencia		90%	90%	80%	86.67%
Coherencia		90%	90%	80%	86.67%
Metodología		90%	90%	80%	86.67%
<b>PROMEDIO</b>				<b>87.33%</b>	

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo al cuadro mencionado, se obtuvo como resultado el 87.33%, lo que también indica y es considerado como bueno.

### 2.2.5. Confiabilidad de los instrumentos

De acuerdo al planteamiento del cuestionario, con ello se tiene como objetivo poder comprobar el grado de confiabilidad que nos dará en la investigación esto se realizará mediante la escala de Tipo Likert de mano del Alfa de Cronbach, con la finalidad de realizar la confiabilidad en los instrumentos, es por ello que estableceremos el estand de coeficientes las cuales son:

- Primero el Coeficiente alfa mayor a 9 el cual determina como excelente.
- Segundo Coeficiente alfa mayor a 8 el cual determina como bueno.
- Tercero Coeficiente alfa mayor a 7 el cual determina como aceptable.
- Cuarto Coeficiente alfa mayor a 6 el cual lo determina como cuestionable.

Y es a través de ello que se realizó un proceso de cuestionamiento en base a los ítems eso en función a las variables estudiadas en la investigación las cuales son: Clima organizacional y desempeño laboral, teniendo como único resultado el 0.947 y es con ello que se analizara todos los estándares establecidos que nos dará confiabilidad.

### **2.3. Métodos de análisis de datos**

De acuerdo a los datos que vamos a obtener a través de nuestro interrogatorio la cual se ha realizado a todos los colaboradores de nuestra organización se procederá trapazar los datos numéricos al programa del SPSS, donde nos dará como resultados diversos gráficos estadísticos por cada una de las preguntas que tengamos en nuestro cuestionario y tablas tabuladas por las preguntas que hemos realizado a todos nuestros colaboradores organizacionales Además, se empleará el método estadístico de correlación de Pearson, ya que a través de eso nos permitirá ver la relación existente que tiene nuestras dos variables que son el clima organizacional y el desempeño laboral, de acuerdo al coeficiente de Rho de Spearman.

## 2.4. Aspectos Éticos

Para la realización del presente proyecto de investigación se llegó a conversar con el Gerente General de la empresa Corporación Los Ángeles S.A.C, en donde nos manifestó que está conforme con la realización de preguntas que se le harán a cada uno de los colaboradores de la empresa antes mencionada. No obstante, se guardará total confidencialidad al anonimato de cada uno de los participantes para la solución de nuestras encuestas y respeto en todo momento, así mismo se desarrollarán algunos aspectos para con los colaboradores dentro de la empresa para la elaboración del cuestionario.

- **La Autonomía:** que se basa en la toma de decisiones, pero con la prohibición de realizar abusos.
- **La Beneficencia:** el cual busca poder incrementar todos los beneficios en la investigación como también disminuir los riesgos.
- **La Justicia:** con la finalidad de Emplear instrucciones que sean razonables, para un buen funcionamiento en la administración.
- **La No maleficencia:** con el objetivo de tener urbanidad en cada una de los colaboradores que fueron participantes en la investigación.

### **III. RESULTADOS**

## 2.5. Resultados estadísticos

### 2.5.1. Prueba de Normalidad

Tabla 12

*Prueba de Kolmogorov-Smirnov para Clima Organizacional*

*Prueba de Kolmogorov-Smirnov para Clima Organizacional*

Áreas	N	Media	Desviación estándar	K-SZ
Toma de decisiones		3,86	,833	,000 <sup>c</sup>
Comunicación Organizacional	50	3,66	,339	,000 <sup>c</sup>
Recursos humanos		4,18	,661	,000 <sup>c</sup>

a. La distribución de prueba es normal. b. Se calcula a partir de datos. c. Corrección de significación de Lilliefors

De acuerdo a los resultados obtenidos en el cuadro nos establece que mediante los valores obtenidos estadísticamente mediante el K – SZ establece que no existe diferencias significativas por tanto se concluye que no se presentan aproximaciones adecuadas a la distribución normal.

Tabla 13

*Prueba de Kolmogorov-Smirnov para el desempeño laboral*

Áreas	N	Media	Desviación estándar	K-SZ
Productividad		3,64	,802	,002 <sup>c</sup>
Motivación		3,84	,464	,001 <sup>c</sup>
Evaluación de Desempeño	50	4,20	,969	,000 <sup>c</sup>

a. La distribución de prueba es normal. b. Se calcula a partir de datos. c. Corrección de significación de Lilliefors.

De los resultados obtenidos mediante la Prueba de Bondad, el cual fue realizado mediante la Prueba de Kolmogorov – Smirnov, se establece que en todos los valores mediante el análisis de K – SZ se concluye que hay diferencias significativas, por lo que se puede concluir que no existe diferencias significativas entre ambas variables.

### 3.1. Análisis correlacional

#### 3.1.1. Análisis de las correlaciones entre Clima Organizacional y el Desempeño Laboral.

Tabla 14

*Correlaciones totales*

Variable	Productividad	Motivación	Evaluación de Desempeño	Total, Desempeño Laboral
Toma de Decisiones	.857**	.639**	.735**	.878**
Comunicación Organizacional	.751**	.512**	.578**	.781**
Recursos Humanos	.815**	.741**	.689**	.852**
Total, Clima Organizacional	.915**	.828**	.843**	.982**

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

N = 50

\* La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral).

De acuerdo al análisis entre ambas variables las cuales son el clima organizacional y las áreas del desempeño laboral el cual mediante la tabla se puede visualizar que existe correlaciones de manera significativa, el cual demuestra que existen valores que son:

- La necesidad de toma de decisiones con la determinación con el desempeño laboral ( $r=0.878$ ).
- La Necesidad de establecer una comunicación organizacional con la determinación del desempeño laboral ( $r=0.781$ ).
- La Necesidad de establecer los recursos humanos con la determinación del desempeño laboral ( $r=0.852$ ).
- La determinación del total de clima organizacional con la determinación del desempeño laboral ( $r=0.982$ ).
- La determinación del Contrastación en base a la Hipótesis de prueba de correlación de spearman

### 3.1.2. Hipótesis.

#### 3.1.2.1. Hipótesis general.

Tabla 15 Prueba de hipótesis general Correlación entre Clima Organizacional y Desempeño Laboral

Correlaciones			
			(Productividad)
Rho de Spearman	(Clima Organizacional)	Coefficiente de correlación	,986**
		Sig. (bilateral)	,000

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

Del presente cuadro se obtuvieron como resultado que de acuerdo al IRho de spearman el valor se determinó en 0.000, el cual da como resultado ya sea para aceptar o rechazar la hipótesis establecida, se obtuvo además como coeficiente de correlación por el valor de 0,986, este resultado nos determina de que claramente existe una relación positiva y alta en ambas variables establecidas en la investigación.

#### 3.1.2.2. Hipótesis específicas.

Prueba de Hipótesis específico 1

Existe relación entre la toma de decisiones y el desempeño laboral del personal en la empresa los Ángeles S.A.C. en el distrito de Ate, 2018.

H0: establece que no existe relación en las variables de toma de decisiones y el desempeño laboral en la empresa los Ángeles S.A.C. en el distrito de Ate, 2018.

H1: determina que, si hay una relación entre la toma de decisiones y el desempeño laboral entre los colaboradores en la empresa los Ángeles S.A.C. en el distrito de Ate, 2018.

Es en función de ello que se determinó el valor de significancia es cual es:  $\alpha=0.05$ , donde claramente se han considerado los criterios siguientes:

Si  $P \text{ valor} < \alpha$ , se rechaza la H0 y se acepta la H1.

Si  $P \text{ valor} > \alpha$ , se rechaza la H1 y se acepta la H0.

Tabla 16  
*Correlación Toma de decisiones y Desempeño Laboral del personal*

Correlaciones			V2(Desempeño Laboral)
Rho de Spearman	D1 (Toma de Decisiones)	Coefficiente de correlación	,970**
		Sig. (bilateral)	,000
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).			N=50

De acuerdo al cuadro visualizado, se obtuvieron como resultado el siguiente valor de significancia de 0.000, lo que se podrá obtener si rechaza o acepta los dos valores o variables, el cual es menor a 0.05, es por ello que se obtuvo el coeficiente de correlación de 0,970, donde claramente el resultado establece una similitud muy alta entre las dos variables determinadas.

### Hipótesis específico 2

Existe relación entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral del personal en la empresa los Ángeles S.A.C. en el distrito de Ate, 2018.

H0: establece que no existe relación en las variables de toma de decisiones y el desempeño laboral en la empresa los Ángeles S.A.C. en el distrito de Ate, 2018.

H1: determina que, si hay una relación entre la toma de decisiones y el desempeño laboral entre los colaboradores en la empresa los Ángeles S.A.C. en el distrito de Ate, 2018.

Es en función de ello que se determinó el valor de significancia el cual es:  $\alpha=0.05$ , donde claramente se han considerado los criterios siguientes:

Si  $P \text{ valor} < \alpha$ , se rechaza la H0 y se acepta la H1.

Si  $P \text{ valor} > \alpha$ , se rechaza la H1 y se acepta la H0.

Tabla 17  
*Correlación comunicación organizacional y Desempeño Laboral*

Correlaciones			V2 (Desempeño Laboral)
Rho de Spearman	D2 (Comunicación organizacional)	Coefficiente de correlación	,948**
		Sig. (bilateral)	,000

De acuerdo al cuadro visualizado, se obtuvieron como resultado el siguiente valor de significancia de 0.000, lo que se podrá obtener si rechaza o acepta los dos valores o variables, dcual es menor a 0.05, es por ello que se obtuvo el coeficiente de correlación de 0,970, donde claramente el resultado establece una similitud muy alta entre las dos variables determinas.

### Hipótesis específico 3

Existe relación entre los recursos humanos y el desempeño laboral del personal en la empresa los Ángeles S.A.C. en el distrito de Ate, 2018.

H0: establece que no existe relación en las variables de toma de decisiones y el desempeño laboral en la empresa los Ángeles S.A.C. en el distrito de Ate, 2018.

H1: determina que, si hay una relación entre la toma de decisiones y el desempeño laboral entre los colaboradores en la empresa los Ángeles S.A.C. en el distrito de Ate, 2018.

Es en funciona ello que se determinó el valor de significancia es cual es:  $\alpha=0.05$ , donde claramente se han considerado los criterios siguientes:

Si  $P \text{ valor} < \alpha$ , se rechaza la H0 y se acepta la H1.

Si  $P \text{ valor} > \alpha$ , se rechaza la H1 y se acepta la H0.

**Tabla 18**  
*Correlación Recursos Humanos y Desempeño Laboral del personal*

Correlaciones			V2 (Desempeño Laboral)
Rho de Spearman	D3 (Motivación de equipos)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,840** ,000

De acuerdo a la tabla N° 18, se obtuvieron los siguientes resultados mediante la aplicación de Rho de spearman sea determinado un valor de significancia de 0.000, el cual nos ayudó a determinar si la hipótesis establecida es aceptable o no, por lo que en conclusión se obtuvo el coeficiente de correlación de 0,840, de acuerdo al recuadro este resultado determina que si existe relación entre ambas variables inclusive se determina como positiva alta.

Tabla 19. *Medidas descriptivas de las variables*

Estadísticos			
		Clima Organizacional	Desempeño Laboral
N	Válido	50	50
	Perdidos	0	0
Media		3,60	3,60
Mediana		4,00	4,00
Moda		4	4
Desviación estándar		,670	,700
Varianza		,449	,490
Rango		3	3
Mínimo		2	2
Máximo		5	5
Suma		180	180

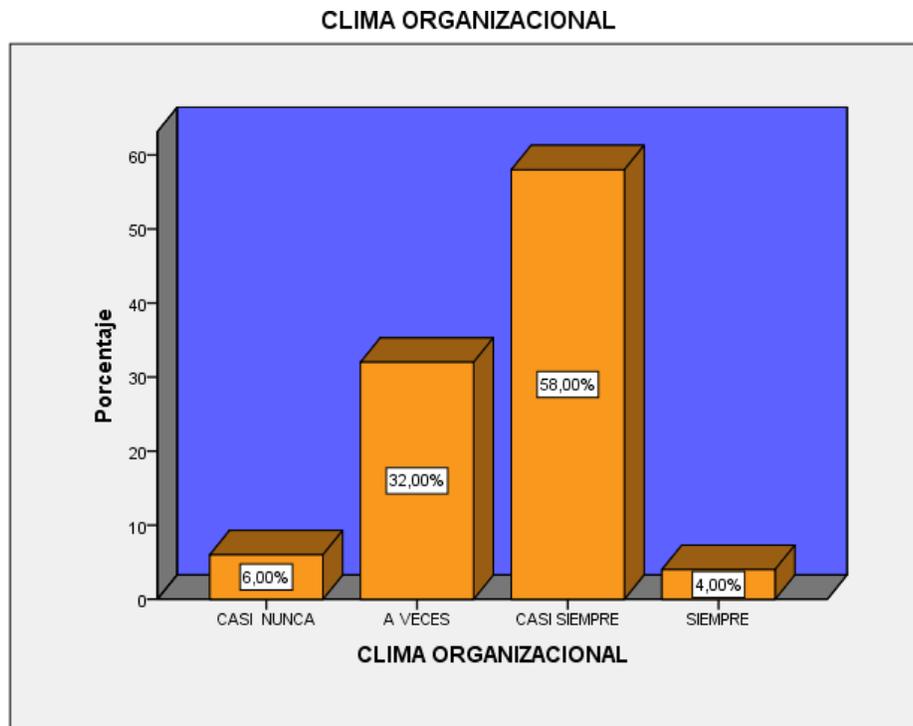
Fuente: Elaboración Propia

Se pasará a identificar la Interpretación: tal cual como se visualiza en la tabla N° 19, nos informa que la primera variable determinada en la investigación y la segunda variable se concluye que tienen una media igual, por tanto, se determinó que, la desviación estándar es diferente, a ellos nos refiere que no se acerca a una distribución normal por el cual se ejecutara otro procedimiento para corroborarlo.

**Tabla 20.** Variable 1. Clima Organizacional

<b>Clima Organizacional</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	3	6,0	6,0
	A veces	16	32,0	38,0
	Casi Siempre	29	58,0	96,0
	Siempre	2	4,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0

Fuente: Elaboración Propia

*Figura 1*

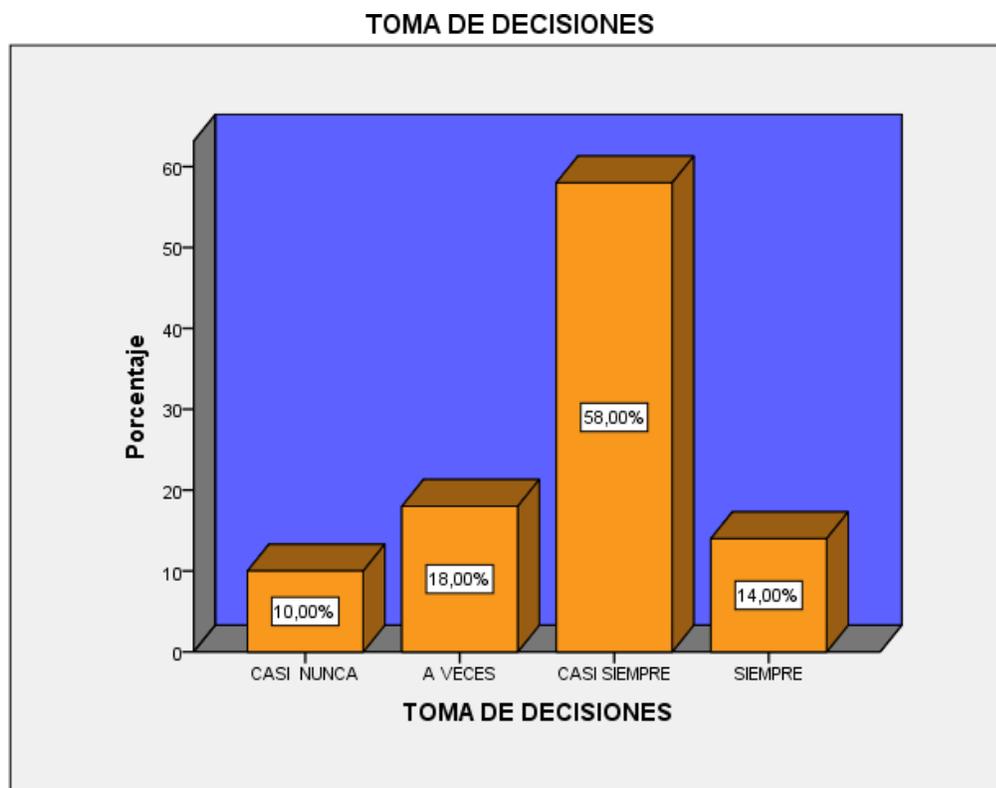
Establecimiento de la Interpretación de acuerdo a la tabla 20, podemos observar y detallar que los resultados de nuestras encuestas que se le hizo a cada uno de nuestros colaboradores de la empresa los ángeles respecto al Clima Organizacional:

En donde que siempre hay un buen ambiente laboral, en tanto el 6,00% que está compuesta por 6 trabajadores revelaron que casi nunca hay un ambiente saludable, así mismo, el 32,00% de los individuos que se está formado por 16 comentan que a veces hay un buen ambiente en el centro laboral. Por otro lado, el 58,00% establecido por 29 personas expresaron que casi siempre hay un ambiente limpio.

**Tabla 21.** *Dimensión 1: Toma de Decisiones*

<b>Toma de Decisiones</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi Nunca	5	10,0	10,0
	A veces	9	18,0	28,0
Válido	Casi Siempre	29	58,0	86,0
	Siempre	7	14,0	100,0
	Total	50	100,0	

Fuente: Elaboración Propia



*Figura 2*

Establecimiento de la Interpretación de acuerdo a la tabla N° 21, dimensión N° 1, se ha podido detallar de manera correcta las encuesta respondidas acerca de toma de decisiones en donde el 10,00 % conformado por 5 trabajadores indico que casi nunca se toma un buena decisión en el centro laboral así como el 14,00% que representa 7 respondieron que siempre cuentan con una toma decisión de su jefe, sin embargo el 18,00 % representado por 9 trabajadores manifiestan que a veces tienen una toma de decisiones y en los restante de trabajadores que equivale a 58,00% colaboradores que equivalentes el cual se estableció 29 entrevistados mencion que casi siempre hay una buena toma de decisiones.

**Tabla 22.** *Dimensión 2: Comunicación organizacional*

<b>Comunicación Organizacional</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Casi nunca	9	18,0	18,0	18,0
	A veces	15	30,0	30,0	48,0
	Casi Siempre	18	18,0	36,0	84,0
	Siempre	8	16,0	16,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

*Figura 3*

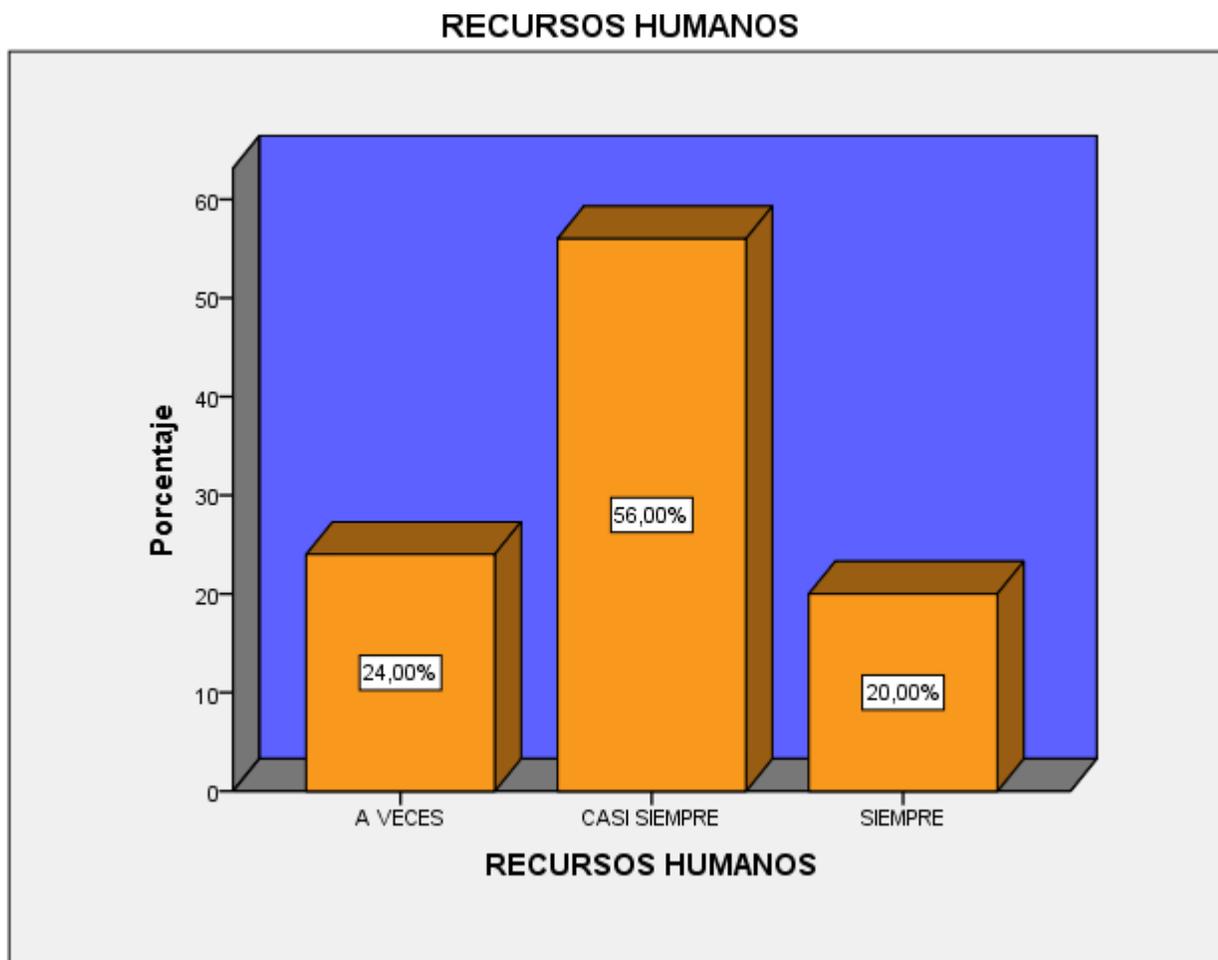
Establecimiento de la Interpretación de acuerdo a la tabla N° 22, se ha observado que en grafico de la variable comunicación organizacional que la encuesta que se realizó a 50 trabajadores nos dio como resultado:

El 16,00 % (8) de los encuestados indican que siempre hay una buena comunicación entre ellos, como también, el 18,00% (9) de que fueron encuestado mencionan que casi nunca se da una buena comunicación entre compañeros, del mismo modo, el 18,00% de trabajadores conformados por 18 trabajadores dicen que casi siempre hay una buena comunicación. Para finalizar el 30,00 % (15) encuestados a veces se da una grandiosa comunicación entre ellos.

**Tabla 23.** *Dimensión 3: Recursos Humanos*

<b>Recursos Humanos</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	A veces	12	24,0	24,0	24,0
	Casi Siempre	28	56,0	56,0	80,0
	Siempre	10	20,0	20,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia



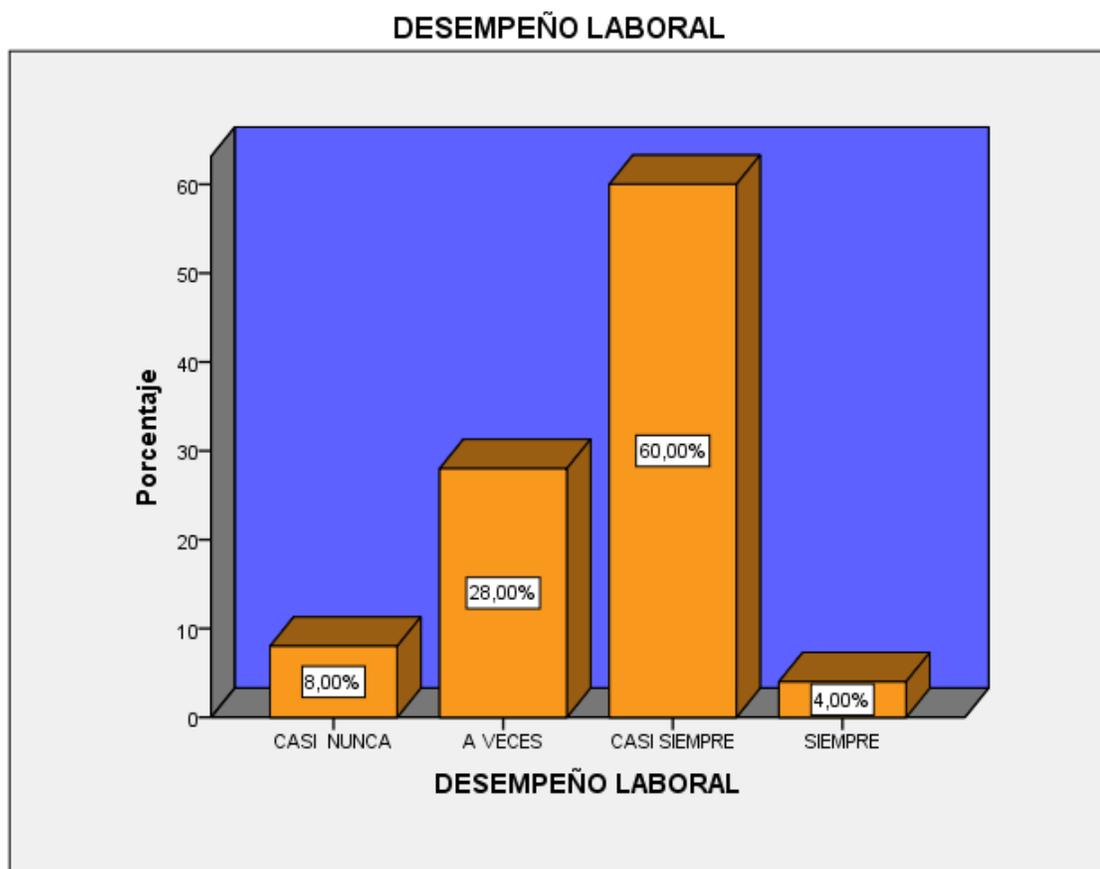
*Figura 4*

Establecimiento de la Interpretación de acuerdo a la tabla N° 23, se observa que los resultados que nos dio las encuestas que se realizó con una buena intención cada uno de los colaboradores de la empresa, sobre los recursos humanos, en la cual, el 20,00% representado por 10 trabajadores afirman que siempre los capitales humanos son importantes, sin embargo, el 24,00% de los encuetados (12) afirman que a veces es de sumamente importante los recursos humanos. Para concluir el 56,00% conformado por 28 colaboradores hacen mención que casi siempre existe importancia para el área de caudales.

**Tabla 24.** Variable 2. Desempeño Laboral

<b>Desempeño Laboral</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	4	8,0	8,0
	A veces	14	28,0	36,0
	Casi Siempre	30	60,0	96,0
	Siempre	2	4,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0

Fuente: Elaboración Propia

*Figura 5*

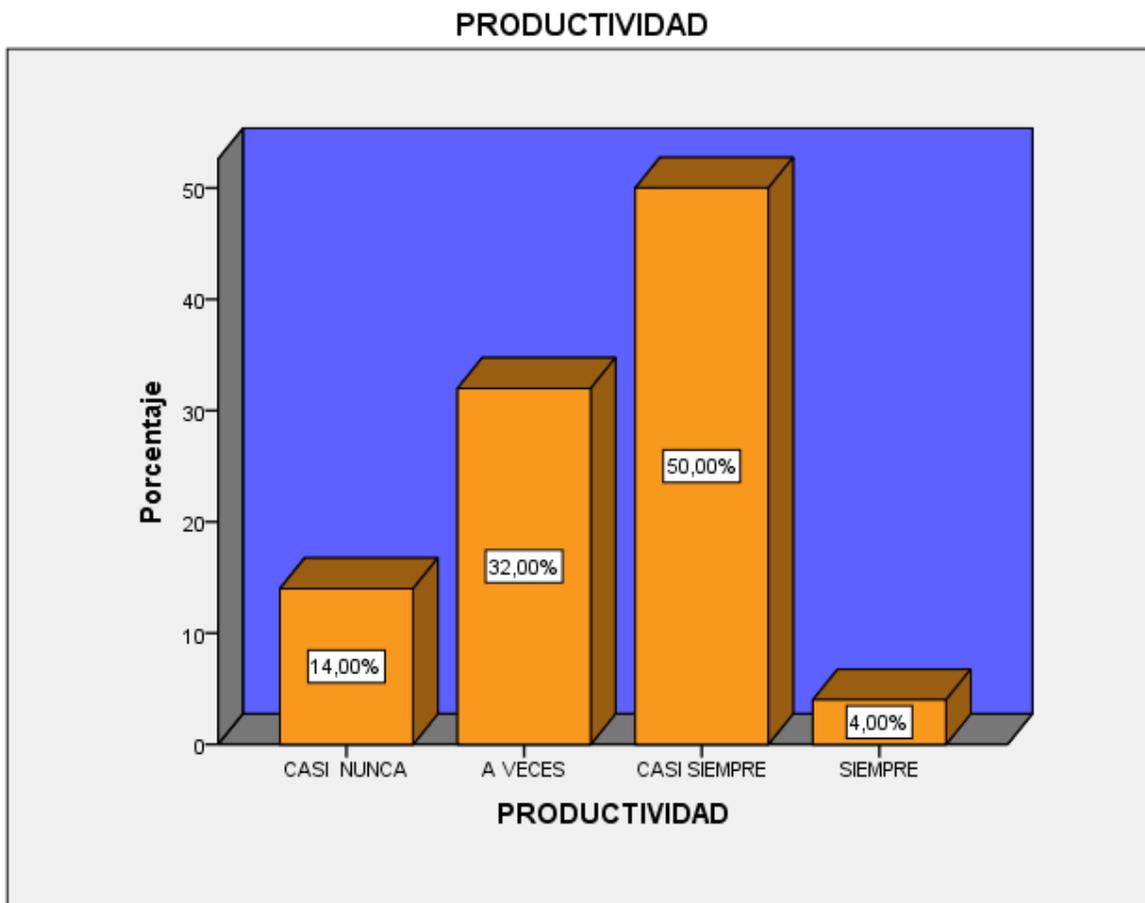
Establecimiento de la Interpretación de acuerdo a la tabla N° 24 referente a nuestra segunda variable que es el Desempeño Laboral la cual nos dio como un buen resultado final:

Que un 4,00% de los colaboradores que fueron encuestado que representa a tan solo 2 trabajadores, nos respondieron que el desempeño laboral siempre es reflejado en los colaboradores a la hora de realizar sus tareas. Por otro lado, el 8,00 % de los que fueron entrevistados que se refleja como 4 colaboradores nos hacen mención que el desempeño laboral casi nunca se ve reflejado en los trabajadores a la hora que realizan sus labores, así mismo el 28,00 % de los trabajadores compuesta por 14 trabajadoras comenta que a veces realizan un buen desempeño sus compañeros de la empresa. Para dar fin el 30,00% de los trabajadores (30) informan que casi siempre lo trabajadores dan de su esfuerzo físico para poder aumentar más prestigio a la empresa.

**Tabla 25.** *Dimensión 4: Productividad*

<b>Productividad</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi Nunca	7	14,0	14,0	14,0
A veces	16	32,0	32,0	46,0
Casi Siempre	25	50,0	50,0	96,0
Siempre	2	4,0	4,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia



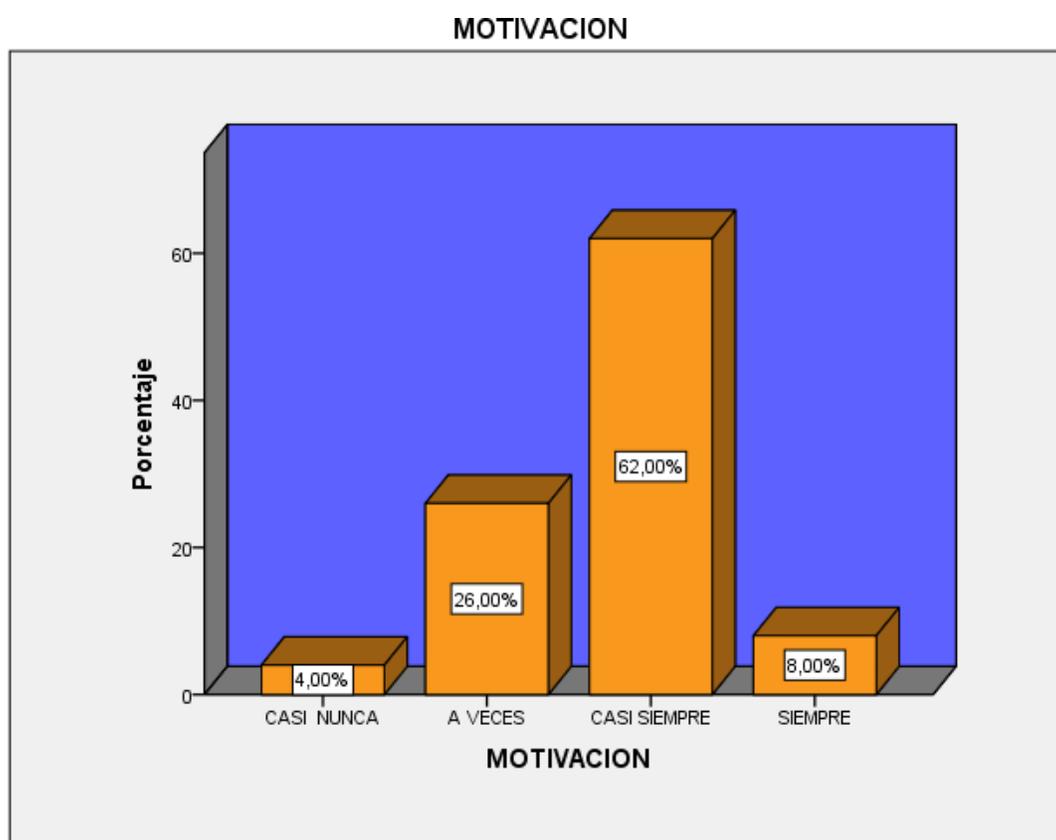
*Figura 6*

Establecimiento de la Interpretación de acuerdo a la tabla N° 25, dimensión N° 4, se ha podido detallar de manera correcta las indagación confesadas acerca de la productividad en donde el Un 4,00% de trabajadores que son reconocidos como 2 colaboradores hacen mención que siempre los trabajadores dan mucho de ellos para que así la productividad de la empresa aumente, por otra parte el 14,00 % de trabajadores que representa 7 trabajadores dicen que casi nunca sus compañeros dan mucho de ellos es por ello que la empresa no aumenta su productividad, por consiguiente el 32,00% de los trabajadores que son 16 personales dicen que a veces los compañeros de trabajo aportan sus tareas para mantener su productividad alta. Finalizamos diciendo que el 50,00% de los trabajadores (25), casi siempre aportan de ello para que la productividad de la empresa no se perjudique.

**Tabla 26.** *Dimensión 5: Motivación*

<b>Motivación</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Casi nunca	2	4,0	4,0	4,0
	A veces	13	26,0	26,0	30,0
	Casi Siempre	31	62,0	62,0	92,0
	Siempre	4	8,0	8,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

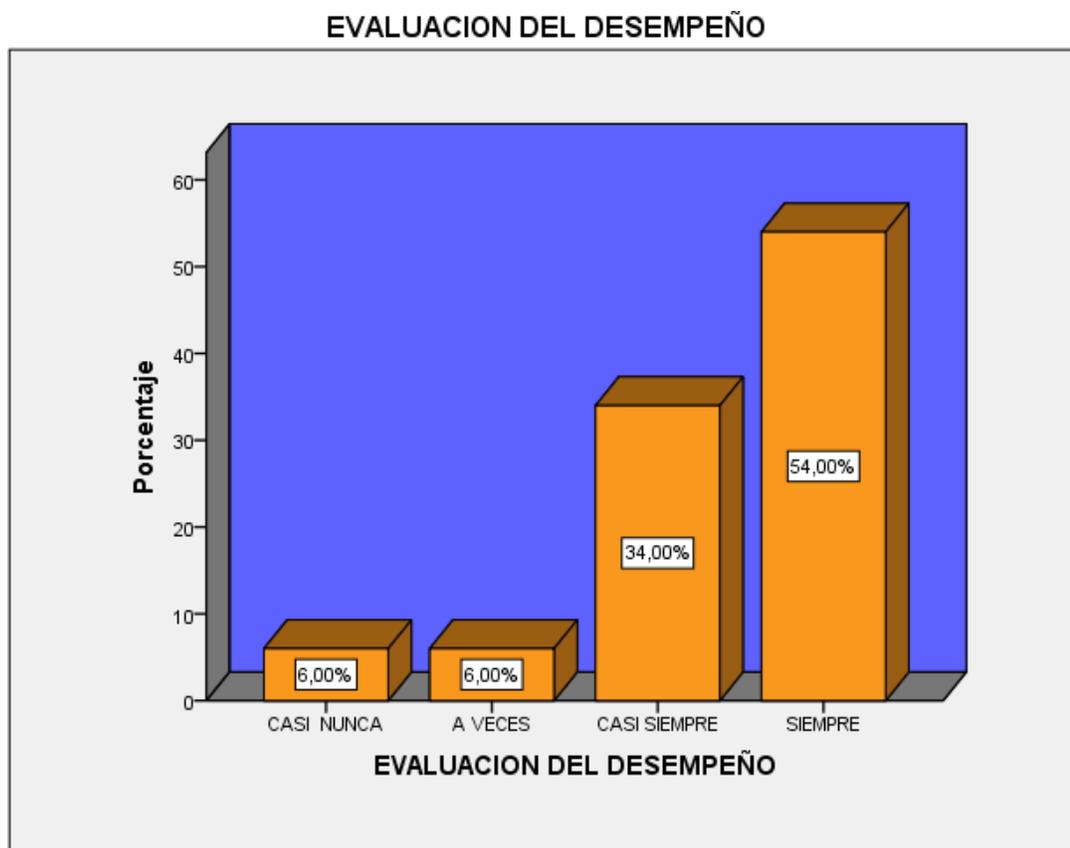
*Figura 7*

Establecimiento de la Interpretación de acuerdo a la tabla N° 26, se ha observado que se observa que el 4,00% de los colaboradores que constan de 2 trabajadores informan que casi nunca hay una alta Motivación que le da su jefe a cada uno de ellos, por ello el 8,00% de los trabajadores que representa 4 trabajadores reciben siempre una buena Motivación por parte de sus supervisores por realizar una tarea buena, por ello, el 26,00 de los encuestados que son 13 trabajadores a veces son motivados por cada uno de ellos para realizar de buena manera su labor, así por lo cual, el 62,00% de trabajadores menciona que casi siempre hay una motivación positiva a la hora de realizar sus labores de parte de la empresa.

**Tabla 27.** *Dimensión 6: Evaluación de Desempeño*

<b>Evaluación de Desempeño</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Casi nunca	3	6,0	6,0	6,0
	A veces	3	6,0	6,0	12,0
	Casi Siempre	17	34,0	34,0	46,0
	Siempre	27	54,0	54,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia



*Figura 8*

Establecimiento de la Interpretación de acuerdo a la tabla N° 27 nos menciona que el 6,00% de los trabajadores que están conformados por 3 trabajadores dicen que casi nunca hay una evaluación por parte del dueño de la empresa, así como también 6,00% de los colaboradores que son representados como 3 colaboradores observan que a veces reciben un evaluación para ver el rendimiento de cada uno de ellos, por ello, el 34,00% de los trabajadores dice que casi siempre hacen seguimiento para poder evaluarlos y puedan aportar una buena tarea. Por ultimo, 54,00% de los trabajadores dicen que siempre hay seguimiento y evaluación de desempeño al hacer sus actividades correspondientes.

## **IV. DISCUSIÓN**

En la presente investigación de acuerdo a todos los datos obtenidos haremos función de la discusión mediante el análisis del procedimiento de Rhode Spearman, el cual ha establecido un valor de  $p = 0.000$  la cual tiene como significado de carácter bilateral y dar como resultado menor frente a lo estableciendo por el valor de 0.05. Es mediante ello. Que rechazaremos o dejamos fuera a la hipótesis general que tiene como significado mediante (**H0**) y mediante ello aceptamos la hipótesis determinado por el símbolo de (**H1**) es mediante ello que se ha determinado la existencia de relación entre las dos variables previamente establecidas y determinadas como el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa los Ángeles S.A.C. en el distrito de Ate 2018.

Por otro lado, hacemos mención que se determinó concretamente que el coeficiente de correlación afirma o establece un valor de 0.949, lo que nos da a entender que hay una relación existente entre las variables determinadas, en conclusión se estableció todo lo contrario por el autor Pastor (2018), el cual en su investigación formula que la teoría del Rho Spearman determina el valor de -0.423, el cual determina que el aspecto negativo es muy baja, por lo que se determina que si existe un ambiente agradable y saludable n los colaboradores el desempeño de los mismos será mucho mejor.

Otro punto, es que se estableció también el modelo de Mc Clelland tal cual hace referencia el autor Leal y Urrea, 2013) el cual determina que si existiera una motivación que determinaría el logro o el poder en los colaboradores, podría existir un ambiente más saludable en los colaboradores

De acuerdo a nuestra hipótesis, se establece mediante la prueba de Rho de Spearman, el cual se determinó que el valor de  $p = 0.000$  el cual tiene un significado bilateral el cual da un valor de carácter 0.05, es mediante ello que damos por rechazada la hipótesis

nula que se determinó mediante el significado de (**H0**) y damos por aceptada la hipótesis alterna que se determinó mediante el significado de (**H1**) el cual nos da por conclusión de que existe una relación entre las dos variables que son la Toma de Decisiones con el Desempeño Laboral en los colaboradores de la empresa Los Ángeles en el distrito de Ate 2018. Por tanto, se determinó que el grado de coeficiencia es de un valor de 0.822, el cual determina una correlación de manera positiva.

En la investigación se puede visualizar que se asemeja a todo lo establecido en la metodología de investigación establecido por el autor Munayco(2017) el cual dicho autor hizo una buena aplicación de esta metodología en su empresa de servicio de comunicación, pues la metodología el cual el hizo función fue de carácter descriptivo correlaciona, de mano del efecto correlativo de Rho de Spearman de un valor determinante de -0.229, que tuvo también con valor bilateral de 0.03, dando como resultado de que si existe correlación inversa y amplia entre las dos sujeciones tanto como el clima organizacional y la satisfacción de clientes.

De acuerdo a la prueba realizada en la hipótesis 2, mediante la prueba de Rho de Sherman, el cual da a función de un valor de  $p = 0.000$  que tiene una significancia bilateral el cual de acuerdo al resultado se obtuvo un valor menor a 0.05y es en cuestión a ello que se rechaza la hipótesis nula (**H0**) y se da por aceptada la hipótesis de carácter alterno (**H1**), lo cual quiere decir que si existe relación entre ambas variables la Comunicación Organizacional con el Desempeño Laboral en los colaboradores de la empresa Los Ángeles en el distrito de Ate 2018.

Por consiguiente, se determinó que el coeficiente es un valor de 0.974, la cual se determina como una correlación de carácter positiva y alta, para la presente investigación de acuerdo a la metodología de investigación realizada por el investigador Rojas (2018) que se encontraba bajo la dirección de los policías de Huancayo, su

investigación realizada fue de carácter descriptivo y correlacional. Con un valor de Rho de Spearman  $-0.312$  y con nivel de significancia de  $0.00$ , el cual concluyo que si existe relación entre ambos criterios.

De acuerdo a la realización de prueba de la hipótesis 3, se determinó mediante la prueba de Rho de Spearman, un valor de  $p = 0.000$  de carácter bilateral el cual se determinó que es menor que el valor a  $0.05$ . Por tanto, se rechazó la hipótesis nula (**H0**) y se da por aceptada la hipótesis alterna (**H1**), por tanto, se determinó la relación tanto de los recursos humanos como con el Desempeño Laboral con los colaboradores que realizan algún tipo actividad en la empresa Los Ángeles en el distrito de Ate 2018. Además de ello se ha establecido claramente el coeficiente de correlación el cual es un valor de  $0.669$ , la cual da por conclusión un valor de correlación positiva alta. De acuerdo a Pastor (2018), en su investigación realizado a sus colaboradores administrativos de la empresa privada de combustible e hidrocarbón, su investigación se basó en una metodología carácter descriptivo correlacional, el cual obtuvo como resultado mediante el Rho de Spearman de un valor de  $-0.423$ , con un valor adicional de carácter bilateral de  $0.00$  y se determinó mediante ello que existe dos variables de relación como es el clima organizacional y el desempeño laboral, la cual dio por aceptada su hipótesis en su investigación.

## **V. CONCLUSIONES**

## CONCLUSIONES

De acuerdo a la toda la investigación realizada en función de análisis de datos y demás se determinó las siguientes conclusiones:

**Primera.** - De acuerdo al objetivo general se estableció la descripción de la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral dentro de los colaboradores que trabajan en la empresa los Ángeles S.A.C. en el distrito de Ate, 2018, y es mediante ello que se comprobó que, si existe relación de manera positiva y garantista entre las variables determinadas en la investigación, determinando un valor de significancia 0,01 y con ello estableciendo un coeficiente de correlación valor 0.982; es por ello que mediante la comprobación de datos como de resultados se ha determinado que urge poder mejorar y con ello plantear diversas estrategias de motivación y sobre todo originales en los colaboradores.

**Segunda.** – De acuerdo al primer objetivo específico determinado en la presente investigación de Toma de Decisiones y el Desempeño Laboral de los colaboradores en la empresa los Ángeles S.A.C. en el distrito de Ate, 2018, se ha tenido o determinado que existe relación el cual se determinó con un valor de significancia de 0,001 y con un coeficiente de 0.878 lo cual es de importancia que mediante ello se ha establecido la gran falta de liderazgo en los colaboradores que está en mano de dirección de la empresa, pueda ser resulta .

**Tercera.** - De acuerdo al segundo objetivo determino en la presente investigación el cual se basa en la identificación de relación de la Comunicación Organizacional y el Desempeño Laboral del personal en la empresa los Ángeles S.A.C. en el distrito de Ate, 2018. Se determinó y con ello comprobó de que si existe una relación entre estos dos criterios de carácter alta ya que dio un valor de correlación de 0.78, y es mediante ello que se determinó que existe una buena comunicación organizacional, pero creo que sería mejor reforzar más en base a un plan de comunicación.

**Cuarta.** - de acuerdo al tercer objetivo específico determinado en la investigación se basa en la identificación de las áreas de Recursos Humanos y el Desempeño Laboral del personal en la empresa los Ángeles S.A.C. en el distrito de Ate, 2018, el cual se comprobó que existe una relación positiva alta entre estas dos variables, determinando un valor de 0,001 y un coeficiente de valor 0.852 el cual se determinó con los resultados obtenidos objetos de investigación el cual determino que no hay una motivación suficiente en los logros obtenidos por los colaboradores de la empresa.

## **VI. RECOMENDACIONES**

## RECOMENDACIONES

**Primera.** - lo que se recomienda es que la Gerencia de empresa Vidriería Los Ángeles es poder determinar más atención en las diversas capacidades de los colaboradores mediante capacitaciones como también el desarrollo de habilidades, sobre todo en los colaboradores que se encuentran en el área de atención al cliente, y esto es recomendable por el simple hecho de ser ellos la manera directa que nos une a nosotros como empresa con los clientes.

**Segunda.** – Se recomienda además que la empresa Vidriería los Ángeles pueda determinar con contar con un área que se encargue de manera concreta sobre todo en el análisis de lo que compete a la comunicación interna del centro laboral, esto con la única finalidad de poder mantener un buen seguimiento y sobre todo fortalecer los diversos puntos débiles en la organización de la empresa referida.

**Tercera.** – Es recomendable también que la empresa Vidriería los Ángeles, pueda utilizar las debidas herramientas de comunicación de carácter interna esto como la única finalidad de poder integrar a los colaboradores tanto a áreas, como también es el caso de las reuniones, como también estar prestos a las sugerencias de ambas partes y en algunos casos hasta encuestas con el objetivo de conocer más a los colaboradores.

**Cuarta.** – Es recomendable que el empleador busque diversas estrategias con la finalidad de motivar a su personal para poder así mediante ello lograr objetivos ya sea a largo o corto plazo en la empresa Vidriería los Ángeles, para salir beneficiados de una manera u otra ambos.

**Quinta.** – Además también se recomienda que la gerencia que se encuentra a cargo pueda tomar en consideración al personal ofreciéndole diversas oportunidades de crecimiento como desarrollo en el puesto en que se encuentre.

**Sexta.** – Y por último es recomendable que existe un mejoramiento en el clima

organizacional dentro del centro laboral, ya sea mediante técnicas el cual deben ser realizadas por el empleador como es el caso de la interrelación personal, como también es el caso de las actividades fuera de la oficina, también de los programas de fraternidad que pueden ayudar a relacionarnos de mejor manera los unos con los otros por ultimo de que el empleador pueda ofrecer horarios flexibles, en sus colaboradores.

## **VII. REFERENCIAS**

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Munayco, I. (2017). *El Clima Organizacional y su relación con la satisfacción de clientes de una empresa de servicio de comunicación*. (Tesis de Magister de Administración). Universidad San Martín de Porres, Perú.

Alles, M. (2013). *Construyendo talento programa de desarrollo para el crecimiento de las personas y la continuidad de la organización*. México: Granica

Arias, L. (2015). *Administración de recursos humanos para el alto desempeño*. (6°. Ed.). México: Trillas.

Uribe, J. (2015). *Clima y ambiente organizacional: trabajo salud y factores psicosociales*. México D.F: Editorial el manual moderno.

Amaya, J. (2010). *Toma de decisiones Gerenciales, métodos cuantitativos para la administración*. Bogotá. D.C. Editorial ECOE.

Barquero, A. (2014). *Administración de Recursos Humanos*. San José. Costa Rica Editorial Universidad Estatal a Distancia.

Mazabel, c. (2015). *Indicadores de recursos humanos y su resultado económico en la empresa*. Lima: Tarea asociada gráfica educativa.

Méndez, C. (2013). *Clima Organizacional en Colombia el IMCOC: un método de análisis para su intervención*. Bogotá. Colombia: Centro Editorial: Universidad del Rosario.

Caldas, E. Gregorio, A. y Hidalgo, L. *Iniciación a la actividad emprendedora y empresarial* 4<sup>o</sup> ESO (LOMCE) 2016 Madrid: EDITEX

Crismán, R. (2016). *La construcción de escalas de medición para la investigación lingüística y sus aplicaciones didácticas. Una propuesta con respecto a la modalidad lingüística andaluza*. Madrid. España: ACCI

Arantes, A. (24 de marzo de 2016). Mal Clima Organizacional [Publicación en un blog].

Recuperado de <http://blog.talentclue.com/5-acciones-mejorar-el-clima-laboral>

Hernández, A.A., Ramos, M.P., Placencia, B.B. Indacochea, B. Quimis, A., y Moreno, L. (2018). *Metodología de la investigación Científica*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=y3NKDwAAQBAJ&printsec=frontcover>

Salcedo S. (2015). Análisis de los factores determinantes del clima organizacional aplicando el modelo de litwin y stinger en dos sucursales de vivienda en Cartagena durante 2014. (Tesis de Licenciado). Recuperado de <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/3314/1/1.%20Tesis%20clima%20org%20Litwin-Stinger%20%281%29.pdf>

Castro, S. (2013). Relación del desempeño laboral con el clima organizacional del grupo aeronáutica del comando aéreo de combate N<sup>a</sup> 14 . (Tesis de Magister).

Recuperado de

<https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/10820/CastroSerranoSandraVictoria2012.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- González, M. (2014). Estrés y Desempeño Laboral. (Tesis de Licenciado). Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Gonzalez-Mayra.pdf>
- Calderón, M. (2017). *Clima Organizacional y Satisfacción de los usuarios del centro de salud bellavista, Callao* (Tesis de Magister, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Perú).
- Jiménez, J. (2016). La cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal de la empresa Humana S.A. (Tesis de pregrado, Universidad Católica del Ecuador).
- López, A. (2016). *Plan de Recursos Humanos*. (5.ed). Madrid. Pozuelo de Alarcón: Editorial Esic.
- Palomino, M. (2016). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelería*. (Tesis de licenciado, Universidad de Cartagena, Colombia).
- Salcedo, S. (2016). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelería*. (Tesis de licenciado, Universidad de Cartagena, Colombia).
- Pastor, A. (2018). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral en los colaboradores administrativos de una empresa privada de combustible e hidrocarbón*. (Tesis de licenciado, Universidad San Ignacio de Loyola, Perú).

De la Torre, L. (2017). *Cultura Organizacional y la relación con el desempeño laboral en los colaboradores en la oficina desarrollo técnico de la biblioteca nacional del Peru,2016*. (Tesis de licenciado, Universidad San Ignacio de Loyola, Perú).

Rojas, I. (2018). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores de la dirección territorial de policía de Huancayo,2018*. (Tesis de Magister en Gestión Pública, Universidad de San Martin de Porres, Perú).

## **VIII. ANEXOS**

## ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Clima Organizacional y el Desempeño laboral del personal de la empresa los Angeles S.A.C en el distrito de Ate, 2018						
AUTOR: Franco Christopher, Parian Sulca						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal en la empresa los Angeles S.A.C. en el distrito de Ate, 2018?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>1: ¿Cuál es la relación entre la toma de decisiones y el desempeño laboral del personal en la empresa los Angeles S.A.C. en el distrito de Ate, 2018?</p> <p>2: ¿Cuál es la relación entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral del personal en la empresa los Angeles S.A.C. en el distrito de Ate, 2018?</p> <p>3: ¿Cuál es la relación entre el área de recursos humanos y el desempeño laboral del personal en la empresa los Angeles S.A.C. en el distrito de Ate, 2018?</p>	<p>Describir la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal en la empresa los Angeles S.A.C. en el distrito de Ate, 2018</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>1: Identificar la relación entre la toma de decisiones y el desempeño laboral del personal en la empresa los Angeles S.A.C. en el distrito de Ate, 2018</p> <p>2: Identificar la relación entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral del personal en la empresa los Angeles S.A.C. en el distrito de Ate, 2018</p> <p>3: Identificar la relación entre los recursos humanos y el desempeño laboral del personal en la empresa los Angeles S.A.C. en el distrito de Ate, 2018</p>	<p>Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal en la empresa los Angeles S.A.C. en el distrito de Ate, 2018</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>1: Existe relación entre la toma de decisiones y el desempeño laboral del personal en la empresa los Angeles S.A.C. en el distrito de Ate, 2018</p> <p>2: Existe relación entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral del personal en la empresa los Angeles S.A.C. en el distrito de Ate, 2018</p> <p>3: Existe relación entre los recursos humanos y el desempeño laboral del personal en la empresa los Angeles S.A.C. en el distrito de Ate, 2018</p>	Variable 1: CLIMA ORGANIZACIONAL			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración
			Toma de Decisiones	Expectativas	1. 2. 3.	1. Muy Bajo = Nunca 2. Bajo = Casi Nunca 3. Regular = A veces 4. Alto = Casi Siempre 5. Muy Alto = Siempre
				Ausentismo	4. 5. 6.	
			Comunicación Organizacional	Comunicación	7. 8. 9.	
				Compañerismo	10. 11. 12.	
			Recursos Humanos	Estrés Laboral	13. 14. 15.	
				Aptitudes Personales	16. 17. 18.	
			Variable 2: DESEMPEÑO LABORAL			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración
Productividad	Capacidad de Analisis	1. 2. 3.	1. Muy Bajo = Nunca 2. Bajo = Casi Nunca 3. Regular = A veces 4. Alto = Casi Siempre 5. Muy Alto = Siempre			
	Conocimiento del trabajo	4. 5. 6.				
	Resolución de problemas	7. 8. 9.				
Motivación	Habilidades	10. 11. 12.				
	Actitud	13. 14. 15.				
	Satisfacción	16. 17.				
Evaluación Desempeño	Compromiso	18. 19. 20.				

## ANEXO2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Dimensiones	indicadores	ítems	Escala de Valoración
<b>Toma de Decisiones</b>	Expectativa	1. Hay suficientes oportunidades de mejoramiento profesional en la empresa o en algunas de sus sedes	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre
		2. Los programas de desarrollo disponibles en la organización son efectivos	
		3. Los programas de entrenamiento son útiles para el desempeño	
		4. Las inasistencias con permiso del trabajador son comprendidas por el jefe inmediato o superior	
	Ausentismo	5. Los problemas con el cumplimiento de contratos a realizar ocasionados por la inasistencia de los trabajadores son comprendidos por la empresa	
		6. El jefe utiliza medidas que ayudan al trabajador a evitar problemas con respecto a la ausencia en el trabajo	
<b>Comunicación Organizacional</b>	Comunicación	7. ¿Recibe en forma oportuna la información que requiere para la ejecución de su trabajo	
		8. ¿Están establecidos los canales de comunicación entre los jefes y los colaboradores de las diferentes áreas de la empresa	
		9. Existe una buena comunicación entre los compañeros de la organización	
		10. ¿Con que frecuencia sus compañeros de trabajo se muestran participes con los nuevos colaboradores?	
	Compañerismo	11. ¿Con que frecuencia la empresa premia los logros alcanzados por los trabajadores	
		12. ¿Con que frecuencia se realizan actividades de bienestar social con todos los trabajadores	

---

<b>Recursos Humanos</b>	<b>Estrés Laboral</b>	13. ¿La presión que tienen los colaboradores para la realización de sus actividades es premiada por parte de la empresa?
		14. ¿Los colaboradores tienen el tiempo suficiente para poder concluir con el trabajo encomendado?
		15. ¿El jefe o compañeros que laboran dentro del trabajo valoran el esfuerzo de sus logros conseguidos?
	<b>Aptitud Personales</b>	16. ¿Los colaboradores se encuentran en la capacidad para cumplir cualquier trabajo encomendado?
		17. ¿Los colaboradores son competitivos en las actividades que realizan?
		18. ¿Los trabajos realizados contribuyen al cumplimiento de los objetivos de la organización?

---

**ANEXO 3: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE  
DESEMPEÑO LABORAL**

Dimensiones	Indicadores	items	Escala de Valoración
Productividad	Capacidad de Analisis	1. ¿El personal de la empresa, tiene la capacidad de análisis suficiente frente a una eventualidad?	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre
		2. ¿Los colaboradores de la organización se comunican en momento indicado con su jefe y/o superior?	
		3. ¿Cree que el colaborador de la organización es confiable para manejar información confidencial?	
	Conocimiento del Trabajo	4. ¿Usted tiene claro cada una de sus funciones por desarrollar?	
		5. ¿Usted se adecua a las normas de su centro de trabajo?	
		6. ¿Usted conoce las actividades en cada uno de los procesos que corresponden a su trabajo?	
	Resolución de Problemas	7. ¿Crees que los colaboradores de la organización tienen la capacidad para dar solución a un problema que pueda existir más adelante?	
		8. ¿Usted se encuentra en la capacidad de solucionar conflictos de manera rápida?	
		9. ¿Usted plantea estrategias de solución frente a problemas que se ocasionan?	
Satisfacción	Habilidades	10. ¿Se considera usted tener las habilidades para desarrollar sus funciones de manera óptima?	
		11. ¿Crees que las destrezas del colaborador en el puesto de trabajo se diferencian con el de los demás?	
		12. ¿Se considera usted eficiente en el desarrollo de sus funciones?	
	Actitud	13. ¿Crees que el personal de la empresa Los Angeles, se muestra empático con las recomendaciones que el jefe le comenta?	
		14. ¿Crees que el colaborador de la organización tiene actitud positiva hacia el desarrollo de su trabajo?	
		15. ¿Crees que el colaborador de la organización evita los conflictos entre compañeros?	

	Satisfacción	16. ¿Crees que el personal de la empresa Los Angeles, está satisfecho con las responsabilidades que tiene en su puesto de trabajo?
		17. ¿Crees que el colaborador se siente contento con el salario que obtiene?
Evaluación de Desempeño	Trabajo en Equipo	18. ¿Acostumbras a trabajar en equipo para alcanzar los objetivos en un menor tiempo?
	Compromiso	19. ¿Usted demuestra su compromiso en el desarrollo de nuevas actividades para optimizar el tiempo en el trabajo?

## ANEXO 4: CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Estimados personales, este instrumento fue diseñado mi persona, lo he podido diseñar con el propósito de medir el clima organizacional frente a la situación que está pasando la empresa, por ello, les pido que deberán de tener en consideración todas las publicaciones que usted experimenta o pasa en su centro laboral.

De esta manera, le pediré que conteste el siguiente temario de la manera más neutral marcando con un aspa (x) dentro de las casillas:

**1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre**

CLIMA ORGANIZACIONAL		1	2	3	4	5
Toma de Decisiones	Expectativa					
	1.	¿Hay suficientes oportunidades de mejoramiento profesional en la empresa o en algunas de sus sedes?				
	2.	¿Los programas de desarrollo disponibles en la organización son efectivos?				
	3.	¿Los programas de entrenamiento son útiles para el desempeño?				
	Ausentismo					
	4.	¿Las inasistencias con permiso del trabajador son comprendidos por el jefe inmediato o superior?				
	5.	¿Los problemas con el cumplimiento de contratos a realizar ocasionados por la inasistencia de los trabajadores son comprendidos por la empresa?				
	6.	¿El jefe utiliza medidas que ayudan al trabajador a evitar problemas con respecto a la ausencia en el trabajo?				
Comunicación Organizacional	Comunicación					
	7.	¿Recibe en forma oportuna la información que requiere para la ejecución de su trabajo?				
	8.	¿Están establecidos los canales de comunicación entre los jefes y los colaboradores de las diferentes áreas de la empresa?				
	9.	¿Existe una buena comunicación entre los compañeros de la organización?				
	Compañerismo					
	10.	¿Con que frecuencia sus compañeros de trabajo se muestran participes con los nuevos colaboradores?				
	11.	¿Con que frecuencia la empresa premia los logros alcanzados por los trabajadores?				
	12.	¿Con que frecuencia se realizan actividades de bienestar social con todos los trabajadores?				

<b>Recursos Humanos</b>	<b>Estrés Laboral</b>					
	13.	¿La presión que tienen los colaboradores para la realización de sus actividades es premiada por parte de la empresa?				
	14.	¿Los colaboradores tienen el tiempo suficiente para poder concluir con el trabajo encomendado?				
	15.	¿El jefe o compañeros que laboran dentro del trabajo valoran el esfuerzo de sus logros conseguidos?				
	<b>Aptitud Personales</b>					
	16.	¿Los colaboradores se encuentran en la capacidad para cumplir cualquier trabajo encomendado?				
	17.	¿Los colaboradores son competitivos en las actividades que realizan?				
	18.	¿Los trabajos realizados contribuyen al cumplimiento de los objetivos de la organización?				

## ANEXO 5: CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Estimado personal, este cuestionario es creado por mi persona para así poder lograr y recibir un resultado final a mi investigación que estoy realizando.

Asimismo, le retribuiré que conteste el sucesivo temario de la manera más neutral marcando con un aspa (x) dentro de todos los recuadros.

**1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre**

<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Productividad</b>	<b>Capacidad de Análisis</b>					
	19.	¿El personal de la empresa, tiene la capacidad de análisis suficiente frente a una eventualidad?				
	20.	¿Los colaboradores de la organización se comunican en momento indicado con su jefe y/o superior?				
	21.	¿Cree que el colaborador de la organización es confiable para manejar información confidencial?				
	<b>Conocimiento del Trabajo</b>					
	22.	¿Usted tiene claro cada una de sus funciones por desarrollar?				
	23.	¿Usted se adecua a las normas de su centro de trabajo?				
	24.	¿Usted conoce las actividades en cada uno de los procesos que corresponden a su trabajo?				
	<b>Resolución de Problemas</b>					
	25.	¿Crees que los colaboradores de la organización tienen la capacidad para dar solución a un problema que pueda existir más adelante?				
26.	¿Usted se encuentra en la capacidad de solucionar conflictos de manera rápida?					
27.	¿Usted plantea estrategias de solución frente a problemas que se ocasionan?					
<b>Motivación</b>	<b>Habilidades</b>					
	28.	¿Se considera usted tener las habilidades para desarrollar sus funciones de manera óptima?				
	29.	¿Crees que las destrezas del colaborador en el puesto de trabajo se diferencian con el de los demás?				
	30.	¿Se considera usted eficiente en el desarrollo de sus funciones?				
	<b>Actitud</b>					
	31.	¿Crees que el personal de la empresa Los Angeles, se muestra empático con las recomendaciones que el jefe le comenta?				
	32.	¿Crees que el colaborador de la organización tiene actitud positiva hacia el desarrollo de su trabajo?				
	33.	¿Crees que el colaborador de la organización evita los conflictos entre compañeros?				
	<b>Satisfacción</b>					
	34.	¿Crees que el personal de la empresa Los Angeles, está satisfecho con las responsabilidades que tiene en su puesto de trabajo?				
35.	¿Crees que el colaborador se siente contento con el salario que obtiene?					

<b>Evaluación de Desempeño</b>	<b>Trabajo en Equipo</b>					
	36.	¿Acostumbra a trabajar en equipo para alcanzar los objetivos en un menor tiempo?				
	<b>Compromiso</b>					
37.	¿Usted demuestra su compromiso en el desarrollo de nuevas actividades para optimizar el tiempo en el trabajo?					

## ANEXO 6: VALIDACIÓN JUICIO DE EXPERTOS



### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mq. Arceburci Gonzalo Abraham  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente  
 I.3. Especialidad del experto: Administración  
 I.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Encuesta  
 I.5. Autor del instrumento: \_\_\_\_\_

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					85%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					85%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					85%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					85%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					85%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					85%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					85%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					85%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					85%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					85%
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						<b>85%</b>

#### ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENT	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			

12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

---

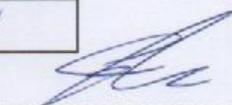


---

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Ate, de 14 junio del 2018

85%



Firma de experto informante  
DNI 862075484

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mq. Aramburu Cory Paul Abraham
- I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente
- I.3. Especialidad del experto: Administración
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Encuesta
- I.5. Autor del instrumento: \_\_\_\_\_

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21.40%	Bueno 41.60%	Muy bueno 61.80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					85 %
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica .					85 %
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					85 %
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					85 %
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					85 %
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					85 %
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación					85 %
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					85 %
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					85 %
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					85 %
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						<b>85 %</b>

#### ÍTEMES DE LA SEGUNDA VARIABLE

ÍTEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			

08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			

12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

---

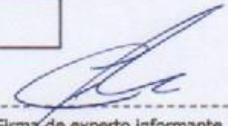


---

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

85%

Ate, de 5 junio del 2018

  
 Firma de experto informante  
 DNI 44675764

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg. NAVARRO TALIA JAVIER
- 1.2. Cargo e Institución donde labora: DTO - UCV
- 1.3. Especialidad del experto: INVESTIGADOR
- 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: QUESTIONARIO
- 1.5. Autor del instrumento: PAULAN SULLCA FRANCO

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21.40%	Bueno 41.60%	Muybueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				80%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				80%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				80%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				80%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				80%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación				80%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				80%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				80%	
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>					80%	

### ÍTEM DE LA PRIMERA VARIABLE

ÍTEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			

12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

---



---

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

Ate, de junio del 2018

80%

Firma de experto informante

DNI

08874139



## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mq. NAVAMMO TARA JAVIER  
 1.2. Cargo e Institución donde labora: DIC - UCV  
 1.3. Especialidad del experto: INVESTIGADOR  
 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: CUESTIONARIO  
 1.5. Autor del instrumento: PARIAN JULCA FRANCO

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica .				80%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				80%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				80%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				80%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				80%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación				80%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				80%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				80%	
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>					<b>80%</b>	

### ÍTEM DE LA SEGUNDA VARIABLE

ÍTEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			

08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			

12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

---

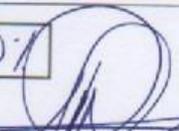


---

IV PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Ate, de junio del 2018

50.1



Firma de Experto Informante

DNI 08814139

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mq. CERVANTES RAMÓN EDGARDO F.  
 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente UCV-ATD  
 1.3. Especialidad del experto: Investigación  
 1.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario  
 1.5. Autor del instrumento: PACIASULLCA, FRANCISCO CRISTOPHER

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21.40%	Bueno 41.60%	Muy bueno 61.80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					90%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					90%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					90%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					95%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					95%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					90%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					90%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					90%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					90%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					90%
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						<b>92%</b>

#### ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENT	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			

08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			

12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

*Ninguno*

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

Ate, de junio del 2018

*04/10/18*

92%

*[Firma]*

Firma de experto informante

DNI *06614761*



## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg. CERVANTES RAMÓN, EDGARDO F.  
 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente UCV-ATE  
 1.3. Especialidad del experto: Investigación  
 1.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario  
 1.5. Autor del instrumento: PADIAN SULLCA, FREDERICK CHRISTOPHER

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					90%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica .					90%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					90%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					95%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					95%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					90%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					90%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					90%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					90%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					90%
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						<b>92%</b>

#### ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			

12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

*ninguno*

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

92%

Ate, de junio del 2018

04/10/2018

Firma de experto informante

DNI 06014765

## ANEXO 8: MATRIZ DE DATOS - “Clima Organizacional”

Variable		Variable 1																	
Dimensiones		Dimensión 1						Dimensión 2						Dimensión 3					
Indicadores		Indicador 1			Indicador 2			Indicador 1			Indicador 3			Indicador 1			Indicador 3		
PREGUNTAS		Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9	Pregunta 10	Pregunta 11	Pregunta 12	Pregunta 13	Pregunta 14	Pregunta 15	Pregunta 16	Pregunta 17	Pregunta 18
PARTICIPANTES	1	5	5	4	5	3	5	2	5	4	1	2	5	5	4	3	4	4	5
	2	4	1	3	3	2	3	1	2	4	4	1	2	3	3	2	3	4	4
	3	3	4	2	4	3	4	2	4	3	2	2	4	4	3	3	5	5	4
	4	2	3	3	5	4	2	3	2	2	3	3	2	3	4	2	3	4	5
	5	5	4	2	3	4	5	1	3	4	5	1	3	5	3	3	5	5	4
	6	4	5	3	2	4	4	3	4	5	3	3	4	5	3	4	5	4	4
	7	5	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	4	2	2	3	5	3
	8	4	4	4	5	4	3	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5
	9	4	5	4	3	4	2	5	3	4	4	5	3	5	4	4	4	4	5
	10	2	2	2	1	3	3	2	2	4	4	2	2	2	2	2	3	3	3
	11	3	4	5	4	5	2	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4
	12	5	3	3	5	2	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5	4
	13	2	5	4	3	4	3	1	3	4	4	1	3	4	4	3	4	5	5
	14	5	5	2	5	3	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	5	4	4
	15	5	4	4	5	4	5	4	2	5	5	4	2	5	4	4	4	5	5
	16	4	4	3	4	5	4	1	1	4	4	1	1	4	4	2	2	5	5
	17	5	5	4	5	4	3	2	4	4	5	2	4	5	4	3	5	4	5
	18	4	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5
	19	4	5	4	5	4	5	3	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	5
	20	5	3	5	4	5	4	5	4	4	3	5	4	4	5	4	5	5	4
	21	3	2	3	5	1	5	2	3	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4
	22	4	4	5	4	4	2	3	5	4	5	3	5	4	4	4	4	5	5
	23	5	4	3	4	5	3	2	4	4	5	2	4	5	4	3	5	4	5
	24	2	2	4	1	1	4	2	1	5	4	2	1	2	2	3	2	3	3
	25	4	5	5	4	4	4	2	3	4	5	2	3	5	4	3	5	4	5
	26	5	4	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5
	27	4	5	3	5	3	5	5	4	4	3	5	4	5	4	4	5	4	5
	28	1	2	2	2	2	4	3	3	3	2	3	3	2	2	3	4	3	3
	29	4	3	5	4	4	5	3	5	5	5	3	5	4	4	4	4	5	5
	30	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5
	31	5	5	4	5	3	5	2	5	4	1	2	5	5	4	3	4	4	5
	32	4	1	3	3	2	3	1	2	4	4	1	2	3	3	2	3	4	4
	33	3	4	2	4	3	4	2	4	3	2	2	4	4	3	3	5	5	4
	34	2	3	3	5	4	2	3	2	1	3	3	2	3	4	2	3	4	5
	35	5	4	2	3	4	5	1	3	4	5	1	3	5	3	3	5	5	4
	36	4	5	3	2	4	4	3	4	5	3	3	4	5	3	4	5	4	4
	37	5	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	4	2	2	3	5	3
	38	4	4	4	5	4	3	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5
	39	4	5	4	3	4	2	5	3	4	4	5	3	5	4	4	4	4	5
	40	2	2	2	1	3	1	2	2	4	4	2	2	2	2	2	3	3	3
	41	3	4	5	4	5	2	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4
	42	5	3	3	5	2	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5	4
	43	2	5	4	3	4	3	1	3	4	4	1	3	4	4	3	4	5	5
	44	5	5	2	5	3	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	5	4	4
	45	5	4	4	5	4	5	4	2	5	5	4	2	5	4	4	4	5	5
	46	5	4	5	5	5	2	4	3	2	2	4	4	3	2	5	5	4	5
	47	4	3	5	4	5	3	2	1	3	3	2	3	4	4	4	1	3	3

<b>48</b>	3	2	3	3	2	1	3	4	5	1	3	5	3	4	3	4	2	4
<b>49</b>	5	5	3	5	4	3	4	5	3	3	4	5	3	3	2	3	3	5
<b>50</b>	5	5	4	4	5	2	2	1	2	2	2	4	2	2	5	4	2	3

## ANEXO 8: MATRIZ DE DATOS - “Desempeño Laboral”

Dimensiones		Variable 2																		
		Dimensión 4									Dimensión 5						Dimensión 6			
Indicadores		Indicador 1			Indicador 2			Indicador 3			Indicador 4			Indicador 5			Indicador 6		Indicador 7	Indicador 8
PREGUNTAS		Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9	Pregunta 10	Pregunta 11	Pregunta 12	Pregunta 13	Pregunta 14	Pregunta 15	Pregunta 16	Pregunta 17	Pregunta 18	Pregunta 19
PARTICIPANTES	1	5	5	4	5	3	5	2	5	4	1	2	5	5	4	3	4	4	5	5
	2	4	1	3	3	2	3	1	2	4	4	1	2	3	3	2	3	4	4	4
	3	3	4	2	4	3	4	2	4	3	2	2	4	4	3	3	5	5	4	3
	4	2	3	3	5	4	2	3	2	1	3	3	2	3	4	2	3	4	5	2
	5	5	4	2	3	4	5	1	3	4	5	1	3	5	3	3	5	5	4	5
	6	4	5	3	2	4	4	3	4	5	3	3	4	5	3	4	5	4	4	4
	7	5	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	4	2	2	3	5	3	5
	8	4	4	4	5	4	3	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4
	9	4	5	4	3	4	2	5	3	4	4	5	3	5	4	4	4	4	5	4
	10	2	2	2	1	3	1	2	2	4	4	2	2	2	2	2	3	3	3	2
	11	3	4	5	4	5	2	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	3
	12	5	3	3	5	2	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5	4	5
	13	2	5	4	3	4	3	1	3	4	4	1	3	4	4	3	4	3	5	2
	14	5	5	2	5	3	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	5	4	4	5
	15	5	4	4	5	4	5	4	2	5	5	4	2	5	4	4	4	5	5	5
	16	4	4	3	4	5	4	1	1	4	4	1	1	4	4	2	2	5	5	4
	17	5	5	4	5	4	3	2	4	4	5	2	4	5	4	3	5	4	5	5
	18	4	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4
	19	4	5	4	5	4	5	3	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4
	20	5	3	5	4	5	4	5	4	4	3	5	4	4	5	4	5	5	4	5
	21	3	2	3	5	1	5	2	3	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	3
	22	4	4	5	4	4	2	3	5	4	5	3	5	4	4	4	4	5	5	4
	23	5	4	3	4	5	3	2	4	4	5	2	4	5	4	3	5	4	5	5
	24	2	2	4	1	1	4	2	1	5	4	2	1	2	2	3	2	3	3	2
	25	4	5	5	4	4	4	2	3	4	5	2	3	5	4	3	5	4	5	4
	26	5	4	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5
	27	4	5	3	5	3	5	5	4	4	3	5	4	5	4	4	5	4	5	4
	28	1	2	2	2	2	4	3	3	3	2	3	3	2	2	3	4	3	3	1
	29	4	3	5	4	4	5	3	5	5	5	3	5	4	4	4	4	5	5	4
	30	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5
	31	5	5	4	5	3	5	2	5	4	1	2	5	5	4	3	4	4	5	5
	32	4	1	3	3	2	3	1	2	4	4	1	2	3	3	2	3	4	4	4
	33	3	4	2	4	3	4	2	4	3	2	2	4	4	3	3	5	5	4	3
	34	2	3	3	5	4	2	3	2	1	3	3	2	3	4	2	3	4	5	2
	35	5	4	2	3	4	5	1	3	4	5	1	3	5	3	3	5	5	4	5
	36	4	5	3	2	4	4	3	4	5	3	3	4	5	3	4	5	4	4	4
	37	5	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	4	2	2	3	5	3	5
	38	4	4	4	5	4	3	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4
	39	4	5	4	3	4	2	5	3	4	4	5	3	5	4	4	4	4	5	4
	40	2	2	2	1	3	1	2	2	4	4	2	2	2	2	2	3	3	3	2
	41	3	4	5	4	5	2	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	3
	42	5	3	3	5	2	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5	4	5
	43	2	5	4	3	4	3	1	3	4	4	1	3	4	4	3	5	5	5	2
	44	5	5	2	5	3	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	4	4	5
	45	5	4	4	5	4	5	4	2	5	5	4	2	5	4	4	5	5	5	5

<b>46</b>	3	5	2	5	4	1	2	4	5	4	3	4	2	5	3	4	4	5	3
<b>47</b>	2	3	1	2	4	4	1	2	2	2	1	3	1	2	2	4	4	2	2
<b>48</b>	3	4	2	4	3	2	2	3	4	5	4	5	2	5	4	4	5	5	4
<b>49</b>	4	2	3	2	2	3	3	5	3	3	5	2	5	4	4	5	5	4	4
<b>50</b>	4	5	1	3	4	5	1	2	5	4	3	4	3	1	3	4	4	1	3