



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS (MBA)**

**Clima Laboral y Desempeño Laboral de los Colaboradores de una  
Empresa Call Center, distrito de Lima, 2021.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Administración de Negocios - MBA**

**AUTOR:**

Naventa Espinoza, Jose Manuel (ORCID: 0000-0002-4674-5097)

**ASESOR:**

Mg. Zuñiga Castillo, Arturo Jaime (ORCID: 0000-0003-1241-2785)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gerencias Funcionales

LIMA – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

*El presente trabajo es dedicado a mi hijo Fabio y esposa Ximena que en todo momento han sido mi fuente de motivación, el recibir su sincero cariño durante todo el proceso de investigación, a mis padres, hermanos. A mi tía Nora y mamita Teresa, amigos que me han dado palabras de aliento y su apoyo incondicional.*

## **Agradecimiento**

*A Dios por su amor infinito y la protección divina al cuidar de mí en cada paso que doy. A la Universidad César Vallejo y los docentes que impartieron su experiencia, me ha permitido evaluar mis ideas e incrementar mis conocimientos que han enmarcado en mí la capacidad de formación. A mi asesor Zuñiga por guiarme en la elaboración de la presente investigación. De manera muy especial a mi esposa por su apoyo incondicional durante este proceso de aprendizaje.*

## Índice de Contenido

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de Contenido.....	iv
Índice de Tablas .....	v
Resumen .....	vi
Abstract .....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	17
3.1. Tipo y Diseño de investigación .....	17
3.2. Variables y operacionalización.....	17
3.3. Población, muestra y muestreo.....	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	18
3.5. Procedimientos .....	21
3.6. Métodos de análisis de datos.....	21
3.7. Aspectos éticos.....	21
IV. RESULTADOS .....	22
4.1. Resultados descriptivos .....	22
4.2. Resultados inferenciales .....	30
V. DISCUSIÓN .....	37
VI. CONCLUSIONES .....	43
VII. RECOMENDACIONES .....	44
REFERENCIAS .....	45
ANEXOS.....	51
Anexo 1 Matriz de consistencia .....	52
Anexo 2 Matriz de Operacionalización Clima Laboral.....	53
Anexo 3 Instrumentos .....	55
Anexo 4 Validación de instrumento a través de juicio de expertos .....	59
Anexo 5 Autorización de instrumento .....	69
Anexo 6 Análisis Factorial.....	70
Anexo 7 Resultados de alfa de Cronbach.....	74
Anexo 8 Resultados de datos agrupados .....	75

## Índice de Tablas

<b>Tabla 1</b>	Prueba de KMO y Bartlett - Clima laboral .....	20
<b>Tabla 2</b>	Prueba de KMO y Bartlett - Desempeño laboral .....	20
<b>Tabla 3</b>	Tabla de frecuencia con datos agrupados de variable Clima laboral.....	22
<b>Tabla 4</b>	Tabla de frecuencia con datos agrupados de la variable Desempeño laboral ....	23
<b>Tabla 5</b>	Tabla cruzada Clima Laboral-Desempeño Laboral (Agrupada).....	24
<b>Tabla 6</b>	Tabla cruzada Autorrealización-Desempeño Laboral (Agrupada) .....	25
<b>Tabla 7</b>	Tabla cruzada Involucramiento Laboral-Desempeño Laboral (Agrupada).....	26
<b>Tabla 8</b>	Tabla cruzada Supervisión-Desempeño Laboral (Agrupada) .....	27
<b>Tabla 9</b>	Tabla cruzada Comunicación-Desempeño Laboral (Agrupada) .....	28
<b>Tabla 10</b>	Tabla cruzada Condiciones Laborales - Desempeño Laboral .....	29
<b>Tabla 11</b>	Prueba de normalidad.....	30
<b>Tabla 12</b>	Relación significativa entre Clima Laboral y Desempeño Laboral .....	31
<b>Tabla 13</b>	Relación Significativa Autorrealización y Desempeño Laboral .....	32
<b>Tabla 14</b>	Relación Significativa entre Involucramiento Laboral y Desempeño Laboral .....	33
<b>Tabla 15</b>	Relación Significativa entre Supervisión y Desempeño Laboral .....	34
<b>Tabla 16</b>	Relación Significativa entre Comunicación y Desempeño Laboral .....	35
<b>Tabla 17</b>	Relación Significativa entre Condiciones Laborales y Desempeño Laboral.....	36

## Resumen

El presente trabajo de investigación es un estudio realizado con el objetivo de determinar el nivel de relación entre el clima laboral y desempeño laboral de los colaboradores de una empresa call center, Distrito de Lima, 2021. Siendo la metodología de tipo aplicada, con un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de corte transversal porque la recolección de datos se efectuó una sola vez, el nivel de la investigación es descriptiva y correlacional, para así lograr determinar el grado de relación que existe entre las 2 variables. Se aplicó un instrumento estandarizado para medir el clima laboral la cual estaba conformado por 50 ítems, además de ello se desarrolló un instrumento para la variable de desempeño laboral conformado por 30 ítems, ambos con escala Likert de 5 los cuales fueron validados por 3 expertos, la confiabilidad fue hallada con el Alfa de Cronbach donde se obtuvo para el clima laboral 0,936 y para el desempeño laboral 0,952, se aplicó a una muestra censal conformada por 105 colaboradores. El resultado dio un P valor =  $0,00 < 0,05$  que permitió evidenciar la relación significativa entre clima laboral y desempeño laboral, el coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0.697. Se llegó a la conclusión que existe una relación significativa entre el clima laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa call center, distrito de Lima, 2021. Ello determina que es una correlación positiva moderada, esto indica que cuando exista un clima laboral desfavorable para la realización de las actividades laborales existirá un bajo desempeño laboral. Esto nos indica que el clima laboral es un factor fundamental para mantener un nivel de desempeño adecuado en los trabajadores dentro de la organización; por los resultados que se obtuvieron

Palabras clave: Clima laboral, Desempeño laboral, productividad y comunicación

## **Abstract**

This research work is a study carried out with the objective of determining the level of relationship between the work environment and work performance of the collaborators of a call center company, Lima District, 2021. Being the applied type methodology, with a focus quantitative, non-experimental design, cross-sectional because data collection was carried out only once, the research level is descriptive and correlational, in order to determine the degree of relationship that exists between the 2 variables. A standardized instrument was applied to measure the work environment which was made up of 50 Items, an instrument was developed for the work performance variable made up of 30 Items, both instruments were used the Likert scale of 5 which were validated by 3 experts, the Reliability was found with Cronbach's Alpha where 0.936 was obtained for the work environment instrument and 0.952 for the work performance instrument where it was applied to a census sample made up of 105 employees. The result gave a P value = 0.00 <0.05 that allowed to show the significant relationship between work environment and work performance, the Rho Spearman correlation coefficient of 0.697. It was concluded that there is a significant relationship between the work environment and the work performance of the employees of a call center company, Lima district, 2021. Therefore, it is determined that it is a moderate positive correlation, this indicates that when there is an unfavorable work environment for carrying out work activities, there will be low work performance. This indicates that the work environment is a fundamental factor to maintain an adequate level of performance in the workers within the organization; for the results that were obtained

Keywords: Work environment, Work performance, productivity and communication

## I. INTRODUCCIÓN

En los últimos años las organizaciones han empezado a darle mayor importancia al clima laboral, así mismo señala Arbulú (2021) que un ambiente seguro no solo beneficia al colaborador, también, se beneficia la empresa por ello deben brindar todo el apoyo necesario para establecer confianza entre la organización y su personal, además, la consultora Dench menciona en un estudio realizado que solo el 31% de colaboradores se siente en un ambiente de confianza, también, señala que el 8% tiene vergüenza al intentar transmitir nuevas ideas y un 6% indica que siente temor al presentar alguna duda o intentar realizar una pregunta.

Los problemas de rendimiento son un tema importante dentro de la empresa que conlleva un esfuerzo adicional para poder establecer mejoras, uno de los posibles obstáculos que se enfrentan es el hecho que hay muchos colaboradores que carecen de la capacidad para poder ejercer sus actividades designadas. Con el fin de generar un rendimiento productivo, donde el ser humano es considerado capital humano, parte primordial de una sociedad para liderar el mercado (Sidharta y Machmud, 2016, como se citó en Manik, 2016).

Por ello, las empresas han empezado a ver a sus colaboradores como una pieza principal para el cumplimiento de sus objetivos. Es así que durante las últimas décadas, el significado del desempeño laboral ha variado considerablemente, de la visión más tradicional centrada en el empleo y las tareas fijas a una comprensión más amplia de los roles del trabajo en contextos organizativos y dinámicos (Hollenbeck ,1991, como se citó en López et al., 2021).

Las organizaciones están en constante cambio debido a la falta de implementación de recursos necesarios para la ejecución de su trabajo, que originan una rotación del personal, no obstante hay empresas que si cumplen con las expectativas brindando bienestar al personal otorgándole recursos para el cumplimiento de sus metas (Bohórquez, 2020).

Con el paso de años se ha generado un cambio en el entorno laboral, por ello, las organizaciones han aumentado el ritmo de trabajo para ser más competitivos y exitosos. Para lograrlo se debe realizar una gestión adecuada del personal que permita mejorar cada proceso.



Las personas que colaboran con las organizaciones son conscientes que trabajan para ganar resultados empresariales, mucho de ellos participan en la toma de decisiones, por consiguiente, se encuentran más involucrados en el trabajo en equipo, evidentemente, ignoran que el clima laboral puede afectar positiva o negativamente los resultados que generan (Paula, 2011, como se citó en Rodrigues da Silva et al., 2021).

El colaborador percibe cómo se da el contexto en su centro laboral, la percepción que tiene está influenciado por el factor externo y el interno de la compañía que se ve reflejado en la motivación (Shanker et al., 2017, como se citó en Ferrari et al., 2019).

El clima organizacional conformado por percepciones compartidas entre las personas sobre cómo experimentan su entorno en la empresa basado en la política y procedimiento, puede influenciar de manera positiva en el colaborador para crear un mayor desempeño (Bowen y Ostroff, 2004, como se citó en Iwai et al., 2019) por ello, en la actualidad las organizaciones han acoplado estos términos, para poder brindar un ambiente acogedor que permite la satisfacción individual del personal.

La investigación realizada es referente a una empresa call center en el distrito de Lima, año 2021, se rige en base a la atención de clientes por teléfono, brindan soporte técnico, venta de productos intangibles, registra y recepcionan reclamos, ejercen el servicio de post venta, al no lograr cumplir con sus objetivos se ve reflejado en los indicadores de productividad, sin embargo, a veces no se toma en cuenta con una medición para identificar las fortalezas, o debilidades que puedan ocasionar problemas de mayor magnitud.

Ademas, no se brindaba una capacitacion constante, por lo mencionado los call center durante toda la pandemia han dejado de lado el clima laboral dando pie a crear el estrés laboral que es parte de una reacción emocional debido a la presencia del desequilibrio, es uno de los problemas que enfrentan todas las empresas a mayor exigencia de trabajo, la percepción de la falta de control del colaborador por encontrar respuestas de acuerdo a sus conocimientos o habilidades, se pone en manifiesto la impotencia, ansiedad, tensión, estas son algunas condiciones que repercuten en desempeño laboral. Con respecto, a ello se plantea el problema general.

¿Cuál es el nivel de relación entre clima laboral y desempeño laboral de los colaboradores de una empresa call center, Distrito de Lima, 2021?

En el planteamiento de los problemas específicos se detalla de la siguiente forma ¿Cuál es el nivel de relación entre la autorrelación y desempeño laboral de los colaboradores de una empresa call center, Distrito de Lima, 2021?

¿Cuál es el nivel de relación entre el involucramiento laboral y desempeño laboral de los colaboradores de una empresa call center, Distrito de Lima, 2021?

¿Cuál es el nivel de relación entre la supervisión y desempeño laboral de los colaboradores de una empresa call center, Distrito de Lima, 2021?

¿Cuál es el nivel de relación entre la comunicación y desempeño laboral de los colaboradores de una empresa call center, Distrito de Lima, 2021?

¿Cuál es el nivel de relación entre las condiciones laborales y desempeño laboral de los colaboradores de una empresa call center, Distrito de Lima, 2021?

La justificación del estudio desde una perspectiva práctica busca conocer la relación existente entre las dos variables, al mismo tiempo, la percepción de los factores que afectan al desempeño del talento humano de una empresa call center, que es la representación del capital primordial de las organizaciones para establecer el posicionamiento de la empresa dentro de un rubro que cada día adquiere mayor protagonismo, los resultados del presente estudio brindaron información relevante que significará mejoras para los socios.

A nivel teórico, la investigación es respaldada por teorías, definiciones, conceptos dentro del contexto abordado que permiten tener un panorama más amplio sobre ambas variables, inclusive, los resultados obtenidos pueden sumar a lo planteado por los autores.

Finalmente, en lo metodológico el enfoque y la técnica son aplicados en la investigación, así como la validación de los instrumentos que, mediante el proceso analizado en cuanto a las variables se encuentra una relación óptima.

Es un estudio a través de un conjunto sistémico sobre el procedimiento para plantear el problema científico el que se pone a prueba con la hipótesis y el instrumento que está basado en la investigación (Tamayo, 2000, como se citó en Hurtado, 2020).

Así mismo, se plantea la hipótesis general

Existe relación significativa entre clima laboral y desempeño laboral de los colaboradores de una empresa call center, Distrito de Lima, 2021.

Además de ello se detalla las hipótesis específicas:

Existe relación significativa entre la autorrealización y el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa call center, Distrito de Lima, 2021.

Existe relación significativa entre el involucramiento laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa call center, Distrito de Lima, 2021.

Existe relación significativa entre la supervisión y el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa call center, Distrito de Lima, 2021.

Existe relación significativa entre la comunicación y el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa call center, Distrito de Lima, 2021.

Existe relación significativa entre las condiciones laborales y el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa call center, Distrito de Lima, 2021

Además de ello se plantea el objetivo general:

Determinar el nivel de relación entre el clima laboral y desempeño laboral de los colaboradores de una empresa call center, Distrito de Lima, 2021.

De la misma forma también se incluye los objetivos específicos:

Determinar el nivel de relación entre autorrelación y desempeño laboral de los colaboradores de una empresa call center, Distrito de Lima, 2021.

Determinar el nivel de relación entre involucramiento laboral y desempeño laboral de los colaboradores de una empresa call center, Distrito de Lima, 2021.

Determinar el nivel de relación entre supervisión y desempeño laboral de los colaboradores de una empresa call center, Distrito de Lima, 2021.

Determinar el nivel de relación entre comunicación y desempeño laboral de los colaboradores de una empresa call center, Distrito de Lima, 2021.

Determinar el nivel de relación entre condiciones laborales y desempeño laboral de los colaboradores de una empresa call center, Distrito de Lima, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Para la realización de los antecedentes se ha obtenido información de los siguientes autores que han realizado trabajos previos.

Cardenas (2020) en su trabajo de investigación titulada “Clima laboral y desempeño en docentes de la universidad autónoma del Perú – Lima 2018” buscaba hallar la relación que existen entre estas dos variables. El estudio fue desarrollado como una investigación descriptiva, de enfoque cuantitativo. La muestra fue probabilística y representada por 77 facilitadores a quienes se les aplicó un cuestionario. El estudio concluyó que existe una concordancia entre la dimensión de desempeño del docente y clima laboral. Donde se aplicó el método Rho de Spearman al 0.854 por lo tanto, su hipótesis alterna fue aceptada y se evidencia que mantiene una conexión entre las variables. Por ello, el autor recomienda que se debe implementar un ambiente acogedor e inclusivo donde las actividades que realicen puedan incluir la participación de todos los profesores.

Ruíz (2021) en su tesis de maestría del Clima laboral y su relación con el desempeño de los servidores civiles del hospital Luis Heysen Inchaustegi-Essalud, Lambayeque-Perú, 2019”. Es una investigación descriptiva correlacional, el estudio es no experimental, de corte transversal, donde se aplicó la muestra a 79 colaboradores, el instrumento aplicado fue un test de clima laboral. Se empleó las pruebas no paramétricas Tau-b de Kendall, donde se determinó que existe relación directa y positiva de grado bajo entre el clima laboral y el desempeño con un  $p = 0,005$ ). En conclusión, el autor describe cómo se dan las limitaciones de los recursos para el buen desempeño del talento humano, por ende, se percibe el desempeño del colaborador a través de metas programadas mensualmente, son logradas, pero no se determina si las personas cuentan con competencias indicadas para su función dentro del hospital, el elevado resultado de la mala efectividad en las aptitudes arroja un punto de desequilibrio que puede incrementarse en un futuro.

Idrogo (2018) en su tesis magistral del clima laboral y su Influencia en el Desempeño Laboral del Personal Administrativo de la Universidad Nacional Autónoma de Chota - 2016”. El diseño de la investigación es descriptivo - correlacional, de corte transversal con una muestra de 57 colaboradores, donde fue analizado el clima laboral dentro de la universidad. El coeficiente de Alfa de

Cronbach obtuvo un resultado mayor a 0.8. Mediante el análisis de correlación de Pearson en donde se obtiene un 0.869, con un nivel de significancia de 0.01, los resultados dieron positivos donde se estipula un nexo. Resumiendo lo planteado, el autor propone mejoras en la comunicación interna de todas las áreas, de esta manera los objetivos serán alcanzados por el personal de la universidad. Se debe capacitar a todos los colaboradores para que estén informados sobre las funciones de su trabajo, las relaciones interpersonales que se dan dentro de la casa de estudios influye de manera positiva.

Leon (2019) en su tesis de maestría titulada, el clima laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores nombrados del Gobierno Regional de la Libertad – Sede Central 2017”, la investigación es correlacional de corte transversal, no experimental, donde se aplicó un instrumento estandarizado por Sonia Palma con 50 ítems para medir el clima Laboral y un instrumento de 35 ítems para el desempeño laboral con una escala de Likert de 5, la muestra fue aplicado a 86 colaboradores, obteniendo los resultados con el cálculo estadístico de Rho Spearman con un coeficiente de correlación de 0,92 con un P valor = 0.00, el cual indica que existe una correlación positiva alta. Se concluyó que el trabajador que goza de un buen clima laboral se siente identificado con la organización, para poder ejecutar un buen desempeño de sus funciones.

Prado (2015) en su tesis magistral titulada Relación entre clima laboral y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad César Vallejo de Trujillo, su investigación fue descriptiva correlacional de tipo básica, donde se aplicó un instrumento estandarizado por Sonia Palma para medir el clima Laboral y un instrumento de 23 ítems para el desempeño laboral, la muestra fue conformada por 60 trabajadores aplicándose el cálculo estadístico de Chi cuadrado  $X^2 = 8.963$  con un P valor = 0.016, los resultados indicaron que existe relación significativa, por ello cuando el clima laboral es alto también se presenta un alto nivel de desempeño laboral, por lo que existe una relación entre las dos variables. Se concluyó que el clima laboral es un factor fundamental para mantener un nivel de desempeño adecuado en los trabajadores dentro de la organización.

Así mismo se ha obtenido información de investigaciones internacionales.

Orejuela (2019) en su tesis de maestría titulada, “El clima laboral y la influencia en el desempeño docente de la escuela francisco José Polit Ortiz de la

parroquia virgen de Fátima – Yaguachi” La investigación es un enfoque mixto, de corte transaccional de tipología descriptiva y correlacional, aplicó la técnica de encuestas y la observación, la muestra conformada por 35 docentes, su instrumento validado para clima laboral tuvo un Alfa de Cronbach equivalente a 0,86. La contrastación de su hipótesis se llevó a cabo mediante la prueba de Pearson, el P valor (Sig=0,000) <  $\alpha=0,005$  por lo que fue rechazada la hipótesis nula, afirmando así que el clima laboral influye significativamente en el desempeño docente donde no se da el trabajo en equipo, por consiguiente, genera molestias al docente y perjudica su trabajo desarrollando un mal labor. El clima laboral dentro de las instituciones educativas es un pilar fundamental para determinar el desempeño de los facilitadores, la efectividad de una buena gestión de la administración conlleva a tener un fortalecimiento en la performance de los trabajadores.

Baez (2015) en su tesis magistral del clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del despacho de Secretaría de la Universidad de Carabobo. Es de enfoque descriptivo, desarrollada bajo encuestas de campo, realizadas a 45 colaboradores. La investigación aborda los cambios dados para las organizaciones, debido al rubro educación, el cual se emplea como punto de apoyo el desempeño del personal, por lo tanto, es necesario establecer medios de relaciones interpersonal, como resultado demuestran que en la estructura organizacional se debe realizar una reconstrucción total, de manera que se mejore el ambiente de cada área, por ello, el talento humano ejecuta mayor efectividad en su labor.

Vilema (2018) en su tesis de maestría titulada, “Correlación de los factores del clima laboral con el desempeño de los trabajadores, caso de Estudio: Codiempaques del Ecuador”. La autora en su investigación de enfoque cuantitativo, estudio descriptivo correlacional entre el clima laboral y el desempeño del personal, la finalidad es saber a través de preguntas abiertas cuáles son las circunstancias de esta relación. Se realizaron dos tipos de encuestas, la primera se tomó a toda la empresa, y la segunda solo se direcciono al área de operaciones en total fueron 31 colaboradores. Donde concluye que la investigación realizada a todo el personal, con respecto a las dimensiones de productividad, eficiencia y eficacia consolidan una relación significativa con el desempeño. Así como al personal de planta de las

dimensiones de Comunicación interpersonal, autonomía para toma de decisiones y motivación indican que tienen incidencia en el clima organizacional.

Villavicencio (2015) en su tesis “Efectos de una intervención ad hoc sobre el clima organizacional y el desempeño laboral”. El propósito de la investigación es determinar el proceso de implantación del AD HOC y cómo repercute esto sobre las dos variables. Fue transversal de corte longitudinal, cuantitativo, se llevó a cabo a 60 colaboradores y se utilizó el instrumento de Likert. Debido a los cambios dentro de las organizaciones para seguir perteneciendo dentro de un mercado competitivo, se han caracterizado por brindar un buen servicio y un producto de calidad, por esto, la importancia del talento humano y el clima laboral. Los resultados obtenidos dan a conocer que hay tres factores importantes que resaltan el administrativo, tecnológico, social, esto son claves para poder seguir desarrollando un buen desempeño.

Lara (2019) en su tesis para obtener el grado de maestro titulada Clima laboral y Engagement: Evaluación y correlación en una empresa de seguridad privada, la investigación que ha desarrollado es descriptivo correlacional de enfoque cuantitativo, 112 trabajadores realizaron un muestreo probabilístico, el instrumento fue un cuestionario para la variable clima laboral donde se produjo un alfa de Cronbach de 8.43, sus resultados obtenidos por la correlación de Pearson indica que existe una relación significativa y positiva entre las 2 variables con una  $r = 514$  con un  $p$  valor de  $<0.01$  con lo cual se comprobó la hipótesis que la autora planteó que refiere a un clima laboral se da un mayor Engagement, donde manifiesta que la organización busca crecer, pero, no da la importancia correspondiente a su talento humano y la cultura organizacional afectan al clima laboral.

Teorías relacionadas al Clima Laboral:

Respecto a las bases teóricas de la variable clima laboral podemos mencionar según (Brunet 1987, como se citó en Rodríguez, 2016) indica que el clima organizacional adquiere su definición en la psicología organizacional por Gellerman en 1960. En sus inicios tenía el concepto aplicado en 2 escuelas, la de Gestalt donde los humanos tienen la percepción de sí mismo en su entorno y la escuela funcionalista el comportamiento y pensamiento de cada humano depende del entorno en el que se ubica. Antes se estudiaba de manera experimental,

enfocado en la productividad de las organizaciones. Para los años 70 el clima fue estudiado desde el aspecto individual en donde el colaborador distingue su ambiente laboral.

El entorno de una organización, según la percepción de sus colaboradores, influye en su comportamiento y su integración personal, si bien es cierto, el clima laboral juega un rol importante en el desempeño del talento humano, sus acciones, el ambiente, ambos son prioridad para que el colaborador tenga una mejor productividad son factores que contribuyen a su éxito (Litwin y Stringer, 1968, como se citó en Morales y Rodriguez 2015).

Asimismo, se define el clima laboral como resultado de una serie de consecuencias que ejecutan los miembros de una organización, esto afecta a su postura, motivación y su involucramiento laboral. Según la percepción de cada trabajador que considera como una característica de estabilidad, es la calidad del ambiente interno que puede influenciar su comportamiento y su desempeño laboral, por lo expuesto, son cualidades que debe tener una organización (Tagiuri y Litwin, 1968, como se citó en Uribe, 2015).

Con respecto a las características del clima laboral, al establecer los factores que influyen en las condiciones de trabajo que repercuten en la calidad de vida y el entorno laboral, la recopilación de información nos brinda respuesta más amplia sobre el clima laboral, como afecta esto a la calidad de trabajo repercutiendo en el bienestar del colaborador. Si las empresas empiezan a identificar un mayor logro de sus objetivos, esto evitaría la alta tasa de rotación de personal (Martínez et al., 2013).

Frente a los diversos factores, las organizaciones han prestado atención al panorama que vive el colaborador, debido a esto, se logra identificar que se encuentran expuestos a diversos estímulos. El objetivo es perseverar la motivación y transmitirlo a todo el personal generando una necesidad de mejorar su desempeño, de crear un buen clima laboral a la similitud de la percepción, esto es de suma importancia (Siqueira, 2008, como se citó en Pinto de Almeida et al. 2016).

Suelen presentarse circunstancias que intervienen en el clima laboral y son percibidos por el talento humano, uno de estos, es el ambiente laboral donde desempeñan sus funciones, las compañías buscan entablar un vínculo de confianza, dando la oportunidad al desarrollo personal, el trabajo en equipo, la



comunicación abierta con sus superiores, el liderazgo, la sinergia entre los colaboradores, todo lo expuesto significa que muchas organizaciones pueden tener el placer de decir que hicieron lo necesario para contribuir en la productividad, de lo contrario, al no hacerlo se verían afectados en la proyección de sus demandas (Reyes, 2010, como se citó Pilligua y Arteaga, 2019).

Las teorías del clima laboral señalan (Gairín, 1996, como se citó en Domínguez et al.,2013) mencionan que las organizaciones en la actualidad han tomado como referencia la integración del personal, se siente parte de ella y tienen seguridad para expresar sus interrogantes ante un problema, gracias a su aporte sumado con otros se pueden encontrar respuestas a favor de la empresa, todo depende del panorama que está viviendo el recurso humano dentro de la asociación, por esta razón, el clima laboral juega un rol crucial en el desempeño del talento humano.

El clima organizacional tiene factores y percepciones que los trabajadores aplican dentro de la organización con relación a su labor, la relación interpersonal de sus actividades que desempeñan, son factores que pueden verse afectados en su trabajo, por lo tanto, existen características no contextuales que influyen al personal (Rodríguez, 2008, como se citó en Davila et al., 2021).

Venegas (2015) manifiesta que el clima es un ambiente donde interactúa con las emociones de los colaboradores y está referenciado con la motivación, las condiciones de trabajo, la gestión de administración, el cual está involucrado a la percepción sobre la empresa y son consecuencia de un buen o mal desempeño, por ello, podría afectar el vínculo que se podría generar con la organización, es decir, un talento humano que labora motivado, puede demostrar más habilidades y conocimientos (p.47).

Los colaboradores dedicados suelen tener una mejor productividad como resultado, una satisfacción laboral, cuando hay un mayor compromiso organizacional puede estar relacionado con un buen clima laboral y tiene efectos positivos en el rendimiento, es evidente que las personas tienen una percepción emocional de cuanto es el agrado sobre su trabajo, dicho de otro modo, es la facilidad que la empresa le otorga en sus actividades laborales (Schwepker, 2001, como se citó en Monteiro et al. 2021).

La teoría de clima organizacional de Likert es la que brinda un mayor enfoque, referente a un clima participativo, donde prevalece la eficacia y eficiencia individual. La compañía que aplique métodos que contribuyen con la realización de sus trabajadores, obtendrá beneficios porque el personal estará involucrado en sus actividades, de modo que habrá una disminución en el ausentismo laboral, la satisfacción y la tasa de rotación (Likert, 1967, como se citó en Bruner, 1987).

De tal forma que un ambiente acogedor donde las personas se interrelacionen permite el logro de los objetivos de la organización, se debe de propiciar una cadena de motivación al personal, para que logren estar involucrados en sus labores, esto origina una mejor calidad de vida en el trabajo y una mejor productividad (Chiavenato, 2007, como se citó en Goicochea, 2019).

En su investigación de causa efecto, se logró establecer un formulario que permite recabar información, denominado perfil organizacional de Likert (POL) son cuestionarios que tienen un tipo de escala, diseñados con 5 alternativas, actualmente se sigue aplicando para medir el clima laboral en la organización, las respuestas otorgan cambios que se deben realizar para que la empresa siga teniendo participación en el mercado.

Las dimensiones consideradas para el clima laboral son 5:

El autor en su investigación desarrolló un instrumento estandarizado diseñado con la técnica de Likert, para poder tener el grado de percepción del ambiente laboral, los cuales son la autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales. Este modelo está constituido por 50 ítems que le permitió evaluar la variable del clima laboral (Palma, 2004).

Por ello, la autorización de la Phd. Sonia Palma se ha empleado su instrumento estandarizado que será aplicado y son 5 las dimensiones de la variable clima laboral, son 50 ítems que se plantean en este modelo para recabar información valiosa.

**Autorrealización:**

Es el desarrollo de las personas que buscan alcanzar sus metas personales a través de su propio esfuerzo, en un periodo que demanda varios recursos, para así cumplir con la satisfacción personal de sus necesidades (Miller y Taylor, 2016, como se citó en Arguedas, 2019).

**Involucramiento laboral:**

Se hace referencia a los colaboradores, en donde su participación es sustancial en las determinaciones que involucran las mejoras de la producción, el cual genera un mayor compromiso, asimismo, se sienten identificados por la autonomía que le otorgan, como resultado, la empresa tiene la capacidad de lograr insertarlos en el proceso de toma de decisión esto le permite alcanzar el éxito (Lee et al., 2015, como se citó en Zepeda et al., 2016).

#### Supervisión:

La importancia de la supervisión es encomendar las funciones al personal a cargo de los directivos o jefaturas siendo el soporte para el cumplimiento de actividades, en base a normas que han sido reglamentados. Además, la vigilancia constante ante situaciones que se les escapa de las manos a los colaboradores, por ello, la importancia del supervisor de ver los hechos que pudieran suceder (Ahmad y Saefurrohman, 2020).

#### Comunicación:

Establece un enlace de comunicación en todos los niveles de jerarquía entre el ámbito interno y externo, con el propósito de alcanzar los objetivos organizacionales. Esto permite una mejor coordinación, además de ello que exista un flujo claro en el mensaje entre todos los colaboradores, se brinda la facilidad de una mejor interrelación y libertad para poder expresarse ante alguna incomodidad (Peña, 2011, como se citó en Oyarvide et al., 2017).

#### Condiciones laborales:

Es un complemento dentro de la empresa que permite facilitar el desempeño de las funciones del personal, donde se pueda sentir útil y productivo, por lo mencionado, proporciona circunstancias óptimas para el mejor desenvolvimiento del trabajador en la organización, está vinculado con las habilidades que tiene cada persona dentro de su gestión de trabajo, es un requisito importante para que su labor se convierta en una fuente de placer, bienestar y salud (Andrade y Alves, 2015).

#### A continuación, se describe la teoría de desempeño laboral:

Es un conjunto de características que es aplicado por el individuo, tales como, conocimiento, compromiso y habilidades, por ende, es la capacidad que tienen en el desarrollo de sus actividades laborales, esto puede influir en el resultado (Milkovich y Boudreau, 1994, como se citó en Queipo y Useche, 2012).

El capital humano es crucial, a diferencia de otros recursos de la empresa. El éxito o fracaso de la organización depende del nivel de contribución dada por las personas empleadas en diferentes áreas en una organización. En 1920, el desempeño laboral era considerado como cantidad y calidad de la salida de cada personal que estaba trabajando en una organización. Pero, en el escenario actual, los empleados aportan más de lo que se especifica en las descripciones del trabajo, el autor categorizó el rendimiento con el desempeño laboral (Otley, 1999, como se citó en Ramawickrama et al., 2017).

Según Bittel (2000, como se citó en Romero y Urdaneta, 2009) indica que el rendimiento se ve influenciado por la posibilidad de la actitud que tiene el colaborador hacia el cumplimiento de alcanzar buenos resultados, por ello, está relacionado con la habilidad y conocimiento que posee, respaldado en sus actividades por el cumplimiento de los objetivos en la empresa.

Los colaboradores ayudan a los líderes a crear excelentes organizaciones, dentro de ello hay ciertos factores que afectan el desempeño laboral, esto podría evitarse con una educación correcta, una instrucción adecuada ambos por parte de la empresa, en ciertos momentos un nuevo personal es un buen ajuste para un vacío que la organización necesita llenar, su único propósito es mejorar el rendimiento en algún puesto de trabajo (NG y Feldman, 2009, como se citó en Shmailan, 2016).

La motivación es un aspecto importante para el colaborador, el cual contribuye con el resultado del ser humano, sobre todo, un estímulo realizado por la empresa, con el fin de impulsar e incentivar al colaborador a alcanzar los objetivos planteados. Debido al compromiso y la voluntad que la persona tiene en el desempeño laboral en el momento de realizar sus actividades, con el propósito de conseguir la satisfacción de su propia necesidad (Peña y Villón, 2018).

El nivel del desempeño se ve influenciado por diversos factores entre ellos el tecnológico, social, condiciones laborales entre otros, los colaboradores para cumplir sus funciones con mayor efectividad tienen que contar con los implementos precisos y todo concerniente para realizar sus funciones. De no contar con ello, el efecto indirecto puede generar un impacto positivo o negativo que se transmite a través de la inestabilidad en su productividad, la falta de motivación influye en el desempeño, además, debe existir estímulos que permita cumplir sus objetivos y

logre superar sus expectativas laborales (Toro, 2002, como se citó en Peña y Durán, 2016).

#### Características del desempeño laboral

Las organizaciones en los últimos años han empezado a dar un giro enfocado en el bienestar de cada empleado, lo que se busca es que se integre cómo miembro de una comunidad que tienen intereses de por medio que esperan lograr satisfacer (Alas, 2007, como se citó en Tuesta Panduro et al., 2021).

El desempeño laboral se debe al aporte del colaborador, dejando a un lado su profesionalismo en su labor, se trata más de sostener una empatía por la organización, con la finalidad de lograr los objetivos organizacionales (Borman et al., 2001, como se citó en Lado y Alonso, 2017).

Las organizaciones que no permiten la flexibilidad de la vida laboral tienden a afectar negativamente el desempeño de su personal, mientras se establezcan mejoras en el balance de la vida laboral se benefician ambos el talento humano y las empresas (Kelly et al., 2014, como se citó en Haider et al., 2018).

Uno de los componentes que pueden provocar múltiples factores generan un bienestar, buena actitud u otro tipo de comportamiento. Sin embargo, se ha prestado menos atención a la asociación entre inseguridad laboral y desempeño laboral, puede entenderse como una reacción conductual (Probst et al., 2017, como se citó en Sora et al., 2021).

Se han establecido 5 dimensiones para la variable desempeño laboral

La importancia es definir que vamos a medir, por ello, se han determinado las siguientes dimensiones que está basado en la información sobre los indicadores que dan el respaldo a la investigación, a continuación se detallan.

#### Calidad de servicio

Para una empresa lograr alcanzar la satisfacción de sus clientes es una ventaja de posición frente a su competencia, por lo tanto, la calidad de servicio que se brinda a los colaboradores transmite seguridad y confianza a los clientes, debe ser excelente esto permitirá alcanzar el éxito a la organización (Berry y Parasuraman, 1993, como se citó en Sánchez y Sánchez, 2016).

#### Responsabilidad

Es la cualidad que posee la persona al ser consiente de sus acciones, está asociado con el deber del cumplimiento de sus obligaciones con su total

compromiso, asimismo, asumir las consecuencias de las decisiones tomadas, es un valor personal que debe aplicar con sus actividades encomendadas, sus acciones positivas le permite desarrollarse en lo personal y profesional (Polo, 2019).

#### Productividad

Es considerado como una naturaleza multidimensional y el factor humano de mayor importancia, por ser parte de todos los procesos para producir bienes o servicios de manera eficiente, aplicando una mejora continua, con ello contribuye alcanzar los objetivos de la empresa (Cequea y Nuñez, 2011, como se citó en Fontalvo et. al., 2017).

#### Liderazgo y trabajo en equipo

El comportamiento del talento humano es el reflejo de la buena gestión de un líder, para dirigir a un equipo de trabajo se necesita tener diálogo abierto entre todas las personas, cabe destacar que los miembros que aprenden de sus propios compañeros se basa mediante una discusión sobre algún problema. El clima laboral es prioridad en el equipo de trabajo e influye en la actitud y acción de cada miembro (Janz, 1999, como se citó en Onça et al., 2018).

#### Motivación

Es el interés por parte de los empleados por realizar su trabajo, la persona considera su labor como el inicio de sus objetivos personales, lo percibe cuando se le otorga la oportunidad de sobresalir, esto le permite mejorar su desempeño con responsabilidad y compromiso en sus labor, por su propio esfuerzo logra ser compensado, se debe mantener un nivel óptimo en la motivación y fomentarlo para el cumplimiento de las acciones en la organización (Littlewood, 2008, como se citó en Uribe, 2015).

#### Presuposición filosófica

(Reina y Valera 1960) señalan un pasaje de proverbios donde el hombre reprimido endurece la cerviz, de repente será quebrantado y no habrá para él medicina cuando los justos dominan el pueblo se alegra, más cuando domina el impío el pueblo gime, en esta escritura sagrada, nos hace referencia cuando hay personas que están a cargo de un grupo de empleado y no se le otorga las facilidades y están sometido a la rigurosidad, donde no pueden disfrutar de lo que realizan, por ello, la importancia de mantenerlos motivado para que disfruten del ambiente donde laboran (p. 928).

## Principios y fundamentos de las teorías

Actualmente, las empresas deben centrar su estudio sobre el clima laboral con el propósito de beneficiar al recurso humano, pero, las organizaciones ven al individuo que sólo debe producir con el único fin de favorecer a la empresa. Por ello, desde el punto de vista filosófico se busca darle un mejor enfoque con equilibrio, donde no solo se confirman los muebles y enseres en una organización detrás de ello hay un talento humano quien da soporte a las operaciones y que conlleva al cumplimiento de un objetivo.

Agurto et al., (2018) mencionan que para alcanzar los objetivos en donde un equipo de trabajo participa se pueden dar interrupciones por diversos comportamientos de los integrantes y el ambiente dificulta sus principios éticos. Por lo mismo, cada trabajador debe tener principios, valores y capacidad de holgura.

La evolución de las organizaciones se basa en un principio a los constantes cambios en la industria iniciando una sociedad emergente, en la edad contemporánea muchas empresas se vieron forzadas a constantes cambios de sus productos en donde la prioridad era acoplarse a las razones que fueron predominantes en esos años, además, establecen objetivos en donde la participación de la mano del hombre cambia con el apoyo de la ciencia, se convierte en una persona que cuenta con más recursos para transformación de la naturaleza (Mironov, 2016, como se citó en Nurullin, 2020)

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y Diseño de investigación**

##### Tipo de investigación

El enfoque de la investigación que se llevó a cabo es cuantitativo, porque la búsqueda de datos precisos ha sido explicada con hechos medibles, es del tipo aplicada porque atiende aspectos fundamentales para contrastar la investigación.

Así mismo el diseño es No experimental, porque se aplicó el instrumento de medición y no se ha manipulado las variables de estudio porque los datos fueron investigados en un determinado tiempo y así se logró la explicación de manera natural.

La recolección de datos para la investigación se ha efectuado una sola vez por ello, es de corte transversal y se aplicó los siguientes métodos

##### Diseño de investigación

La investigación efectuada es de nivel descriptiva, correlacional donde se buscó determinar cuál es la relación entre las 2 variables para saber el grado de enlace existente, por consiguiente, se tiene que realizar una muestra de un mismo interés entre los sujetos y la relación existente entre los eventos observados (Hernández y Mendoza, 2018).

##### Método de estudios

Se aplicó el método analítico en los trabajos previos a la investigación, para adquirir un mayor conocimiento el cual permitió evaluar los aspectos de las 2 variables, esto permite analizar términos de carácter general después de haber elaborado las observaciones del estudio aplicado según la percepción de los empleados.

#### **3.2. Variables y operacionalización**

Las variables que fueron estudiadas y aplicadas son cualitativas.

Variable 1: Clima Laboral.

Se define como el medio interno de una organización que, según la percepción de sus colaboradores genera resultados positivos en su comportamiento, la integración del personal en el clima laboral juega un papel importante en el desempeño del talento humano, también, menciona que el clima



está basado en la percepción, el ambiente laboral es primordial para una buena ejecución de actividades, con el objetivo de que tenga una mejor productividad hay distintos factores que contribuyen a su éxito (Litwin y Stringer, 1968, como se citó en Morales et al., 2015).

Las dimensiones que han sido estipulados en la investigación son la autorrealización el involucramiento laboral, la supervisión, la comunicación y condiciones laborales.

#### Variable 2: Desempeño Laboral

Según indica que el rendimiento se ve influido por la posibilidad de la actitud que tiene el colaborador hacia el cumplimiento de alcanzar buenos resultados, por ello, está relacionado con la habilidad y conocimiento que posee, asimismo, está respaldado en sus actividades por el éxito de los objetivos de la empresa (Bittel, 2000, como se citó en Romero y Urdaneta, 2009).

Las dimensiones para esta variable se han determinado que son la calidad de servicio, la productividad, la responsabilidad, el liderazgo y trabajo en equipo, por último, la motivación.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

La población que ha sido estudiada es la cantidad de casos considerados por la muestra, por el cual se cumplió una serie de pautas y características como el factor del tiempo, el espacio donde se llevó a cabo (Arias, et, al 2016). Como unidad de análisis del estudio aplicado a una empresa Call center en la ciudad de Lima, año 2021 conformado por 105 colaboradores.

Muestra.

La muestra que se aplicó en el estudio es censal, efectuándose en su totalidad a la cantidad de 105 colaboradores.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Las variables que fueron estudiadas son cualitativas y la técnica aplicada ha sido mediante la encuesta, que permitió recabar información del estudio y su importancia en la aplicación realizada.

Cohen y Gomez (2019) recalcan que es vital la elaboración de un instrumento de registro como información primaria, por ello en la etapa del proceso

de investigación que se realizó, se ha logrado recabar la información como un recurso que disponemos en toda investigación. Asimismo, la aplicación de dos instrumentos, uno para el clima laboral y uno para el desempeño laboral con respecto a ello se detalla en los siguientes cuestionarios (p. 181).

#### Cuestionario de clima laboral

Es un instrumento estandarizado diseñado con la técnica de Likert estas dimensiones y sus respectivos indicadores, serán medidos con el instrumento estandarizado del clima laboral. Este modelo constituido por 50 ítems que le permitió evaluar la variable del clima laboral Palma (2004).

#### Cuestionario de desempeño laboral

Para la búsqueda de información de la variable desempeño laboral, se ha desarrollado un cuestionario de 30 ítems que se ha construido en base a 5 dimensiones y los indicadores que permitirán obtener información, es un modelo de la escala de Likert de 5 alternativas.

Nunca = 1, Casi nunca = 2, A veces = 3, Casi siempre = 4 y Siempre = 5

#### Validez

Para la variable principal se ha tomado un instrumento estandarizado que es de Sonia Palma que fue aplicado para medir el clima laboral, además, se desarrolló un instrumento para extraer información sobre el desempeño laboral. De tal manera, la validación del instrumento que se efectuó tuvo una revisión profunda de la bibliografía, para realizar un constructo de toda información argumentada con información, posterior a ello se realizó el análisis de las dos variables, con sus respectivas dimensiones e ítems para determinar la claridad y comprensión de la misma, luego fue validado por 3 especialistas del área de gestión del talento humano, quienes brindaron sus observaciones, luego de ello fue aplicado en la investigación de campo.

Medir e informar sobre la validez de contenido de un instrumento es la esencia de un estudio. El contenido de la validez es muy importante para el investigador que necesita ser medido con calidad, por lo tanto, validar los elementos de la prueba que es representada en los constructos es importante en toda investigación (Polit, et al., 2007, como se citó en Mohd et al., 2015)

La validez de contenido ha funcionado determinando qué tan bien pueden ajustarse a las dimensiones y los elementos del concepto.

**Tabla 1***Prueba de KMO y Bartlett - Clima laboral*

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,758
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	2490,005
	gl	1225
	Sig.	,000

KMO > 0,5      Sig < 0,05      VTE > 50%

Varianza total explicada: 69,717

**Tabla 2***Prueba de KMO y Bartlett - Desempeño laboral*

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,921
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	1714,654
	gl	435
	Sig.	,000

KMO > 0,5      Sig < 0,05      VTE > 50%

Varianza total explicada: 62,678

**Confiabilidad**

Los datos se analizaron utilizando estadísticas descriptivas, al aplicar el Alpha de Cronbach permite evaluar la consistencia interna de un instrumento. Es un coeficiente que mide la correlación entre las respuestas en un cuestionario que fueron dadas por los encuestados, por lo general el límite inferior aceptado es 0.7, aunque cae a 0.6 en exploratorio menor a ello se rechaza el instrumento para volver a ser replanteado, cuando el resultado es más cercano a 1 tiene un mayor grado de confiabilidad (Gottens et al., 2018).

Con el cálculo estadístico se buscó la precisión, por ende, la confiabilidad fue hallada con el Alfa de Cronbach se obtuvo para el instrumento de clima laboral 0,936 para el cuestionario con 50 ítems y para la variable desempeño laboral es de 0,952 aplicado al cuestionario de 30 ítems, por lo cual, evidencia que el instrumento es confiable.

### **3.5. Procedimientos**

Se solicitó la autorización y consentimiento del uso del instrumento estandarizado de clima laboral a la Phd Sonia Palma Carrillo, quien brindó la autorización.

La aplicación del instrumento se realizó con la plantilla de google forms, donde se solicitó a los participantes que se tomaran unos 15 minutos de reflexión para brindar respuestas con exactitud. En estos tiempos de pandemia la crisis sanitaria nos obliga a mantenernos distanciados lo cual genera alguna dificultad.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Navarro et al., (2017) menciona que se va extraer todos los cálculos en la elaboración de un diagnóstico y haber determinado si se aceptó o rechazó la hipótesis, con los datos que han sido obtenidos en función de alguna probabilidad al seleccionar la prueba más conveniente en el análisis realizado.

Se realizó con el procesador de excel y el software de SPSS 25 para el análisis estadístico. Por lo que se aplicaron tablas en excel al haber realizado los baremos, para contrastar la prueba de hipótesis se aplicó con la correlación Spearman, por ser variables cuantitativas.

### **3.7. Aspectos éticos**

Es importante en este tipo de estudios los valores que se han tenido en formación, como la ética profesional y desde la etapa inicial se ha respetado la autoría de otros investigadores que con su esfuerzo contribuyen a tener una sociedad que respeta la propiedad intelectual.

Un líder actúa consciente de su responsabilidad, es así que sus principios éticos con su trayectoria religiosa, contribuye a realizar acciones de bien, porque intenta ser un tipo de modelo a seguir (Von Zuben y Rúbia, 2017) En tal sentido se menciona que la presente investigación realizada reúne las condiciones de originalidad.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados descriptivos

De las variables mencionadas, la muestra es conformada por 105 personas, se efectuó el procesamiento total sobre el clima laboral y desempeño de los colaboradores de una empresa call center, distrito de Lima 2021.

**Tabla 3**

*Tabla de frecuencia con datos agrupados de variable Clima laboral*

	Muy desfavorable		Desfavorable		Regular		Favorable	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Clima Laboral	0	0.0%	26	24.8%	79	75.2%	0	0%
Autorrealización	3	2.9%	53	50.5%	48	45.7%	1	1%
Involucramiento Laboral	3	2.9%	27	25.7%	74	70.5%	1	1%
Supervisión	1	1.0%	35	33.3%	69	65.7%	0	0%
Comunicación	1	1.0%	44	41.9%	60	57.1%	0	0%
Condiciones laborales	6	5.7%	31	29.5%	67	63.8%	1	1%

**Fuente:** resultado de encuestas aplicado a una empresa Call center, Distrito de Lima 2021

La tabla 3 muestra los resultados de las valoraciones para la variable clima laboral y sus 5 dimensiones siendo las respuestas del total de 105 personas, donde el 75.2% dicen que el clima laboral es regular y un 24.8% señalan que es desfavorable. Asimismo el 50.5% mencionan que la autorrealización era desfavorable, el 45.7% indican que era regular, la alternativa de muy desfavorable un 2.9% y favorable solo el 1.0%, para la dimensión de involucramiento laboral el 70.5% percibe que es regular, mientras que desfavorable obtiene un 25.7%, una pequeña proporción del 2.9% consideran muy desfavorable y favorable solo el 1.0%, en la dimensión de supervisión, el 65.7% consideran que es regular, el 33.3% manifiesta que es desfavorable y el 1.0% que era muy desfavorable, por otro lado, en la dimensión de comunicación el 57.1% señalan que era regular, asimismo, para el 41.9% era desfavorable y muy desfavorable consigue 1.0%. Finalmente, la dimensión de condiciones laborales, destaca regular en un 63.8%, también hay una percepción desfavorable con 29.5%, otra mínima cantidad representada por el 5.7% consideran desfavorable y el 1% menciona que es favorable.

**Tabla 4***Tabla de frecuencia con datos agrupados de la variable Desempeño laboral*

	Bajo		Medio		Alto	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Desempeño Laboral	20	19.0%	72	68.6%	13	12.4%
Calidad de servicio	11	10.5%	30	28.6%	64	61.0%
Responsabilidad	23	21.9%	61	58.1%	21	20.0%
Productividad	19	18.1%	70	66.7%	16	15.2%
Liderazgo y trabajo en equipo	23	21.9%	74	70.5%	8	7.6%
Motivación	21	20.0%	84	80.0%	0	0.0%

**Fuente:** resultado de encuestas aplicado a una empresa Call center, Distrito de Lima 2021

La tabla 4 muestra los resultados de la variable desempeño laboral y sus 5 dimensiones siendo las respuestas del total de 105 personas, donde el 68.6% consideran regular al desempeño laboral, mientras que el 19.0% señalan que era deficiente y el 12.4% indican que era eficiente. Asimismo, la calidad de servicio resalta con el 61.0% donde señalan que es alto, además, el 28.6% delimita que es de nivel medio y un 10.5% menciona que es bajo, por otra parte, la dimensión de responsabilidad sobrepasa con el 58.1% en el nivel medio, mientras que el 21.9% proporciona que es bajo y el 20.0% hace referencia que es alto, para la dimensión de productividad 66.7% mencionan que es medio, mientras que el 18.1% determina que es bajo y el 15.2% que es alto 21.9%. además, para la dimensión de liderazgo y trabajo en equipo sobresale el resultado de 70.5% como medio, mientras que el 21.9% señalan que es bajo y el 7.6% define que es alto, por último, en la dimensión de motivación el 80.0% da a entender que es regular y el 21% consideran que es bajo.

## Tablas de contingencia

**Tabla 5**

*Tabla cruzada Clima Laboral-Desempeño Laboral (Agrupada)*

			<u>Desempeño Laboral (Agrupada)</u>			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Clima Laboral (Agrupada)	Desfavorable	Recuento	19	7	0	26
		Recuento esperado	5,0	17,8	3,2	26,0
		% del total	18,1%	6,7%	0,0%	24,8%
Clima Laboral (Agrupada)	Regular	Recuento	1	65	13	79
		Recuento esperado	15,0	54,2	9,8	79,0
		% del total	1,0%	61,9%	12,4%	75,2%
Total		Recuento	20	72	13	105
		Recuento esperado	20,0	72,0	13,0	105,0
		% del total	19,0%	68,6%	12,4%	100,0%

**Fuente:** *Elaboración propia*

La tabla 5 muestra de un total de 105 encuestados, 26 respondieron que el clima laboral era desfavorable, asimismo, 79 dijeron que el clima laboral era regular, de estos mismos 105, 20 determinaron que el desempeño laboral era a la baja, 72 señalan que el desempeño laboral era medio y 13 optaron que el desempeño laboral era alto. De los 26 encuestados ellos definen que el clima laboral era desfavorable, 19 dijeron que el desempeño laboral era bajo y 7 reflexionaron que el desempeño laboral era medio, de los 79 optaron que el clima laboral era regular, 1 dijo que el desempeño laboral era bajo, 65 dicen que el desempeño laboral es medio y 13 considera el desempeño laboral es alto. De estos 20 indican que el desempeño laboral es bajo, los 19 consideran que el clima laboral era desfavorable, 1 dice que el clima laboral es regular. De estos 72 recalcan que el desempeño laboral es medio, 7 dan indicios que el clima laboral era desfavorable, 65 mencionan que el clima laboral era regular, estos 13 que dicen que el desempeño laboral es alto, también, estos 13 manifiestan que el clima laboral era regular.

**Tabla 6***Tabla cruzada Autorrealización-Desempeño Laboral (Agrupada)*

		Desempeño Laboral (Agrupada)				
		Bajo	Medio	Alto	Total	
Autorrealización (Agrupada)	Muy desfavorable	Recuento	2	1	0	3
		Recuento esperado	,6	2,1	,4	3,0
		% del total	1,9%	1,0%	0,0%	2,9%
	Desfavorable	Recuento	17	30	6	53
		Recuento esperado	10,1	36,3	6,6	53,0
		% del total	16,2%	28,6%	5,7%	50,5%
	Regular	Recuento	1	40	7	48
		Recuento esperado	9,1	32,9	5,9	48,0
		% del total	1,0%	38,1%	6,7%	45,7%
	Favorable	Recuento	0	1	0	1
		Recuento esperado	,2	,7	,1	1,0
		% del total	0,0%	1,0%	0,0%	1,0%
Total	Recuento	20	72	13	105	
	Recuento esperado	20,0	72,0	13,0	105,0	
	% del total	19,0%	68,6%	12,4%	100,0%	

**Fuente:** *Elaboración propia*

La tabla 6 muestra de un total de 105 encuestados, 3 respondieron que la autorrealización era muy favorable, asimismo, 53 desfavorable, 48 regular y 1 favorable, de estos mismos 105, 20 manifiestan que el DL era bajo, 72 definen que era medio y 13 alto. De los 3 que indican a la autorrealización cómo muy favorable, 2 dijeron que el DL era bajo y 1 dice que es medio, de los 53 optaron que la autorrealización era desfavorable, 17 dijeron que el DL era bajo, 30 indican que es medio y 6 consideran que es alto. De los 48 que delimitan que la autorrealización era regular 40 indican que era medio el DL, 7 consideran que era alto y 1 considera que era bajo, 1 menciona que la autorrealización era favorable y considera que el DL era medio, asimismo, 20 reflexionaron que el DL era bajo, 17 personas dan indicios que la autorrealización era desfavorable, 2 dicen que era muy desfavorable y 1 indica que era regular, de 72 que dicen que el DL era medio, 40 indica que era regular la autorrealización, 30 mencionan que era desfavorable, 1 indica que era favorable y 1 último miembro que es muy desfavorable. Finalmente, 13 que dicen que el DL era alto, 6 están en acuerdo que la autorrealización era desfavorable, 7 hacen referencia que la autorrealización era regular.



**Tabla 7***Tabla cruzada Involucramiento Laboral-Desempeño Laboral (Agrupada)*

		Desempeño Laboral (Agrupada)				Total
		Bajo	Medio	Alto		
Involucramiento Laboral (Agrupada)	Muy desfavorable	Recuento	2	1	0	3
		Recuento esperado	,6	2,1	,4	3,0
		% del total	1,9%	1,0%	0,0%	2,9%
	Desfavorable	Recuento	16	10	1	27
		Recuento esperado	5,1	18,5	3,3	27,0
		% del total	15,2%	9,5%	1,0%	25,7%
	Regular	Recuento	1	61	12	74
		Recuento esperado	14,1	50,7	9,2	74,0
		% del total	1,0%	58,1%	11,4%	70,5%
	Favorable	Recuento	1	0	0	1
		Recuento esperado	,2	,7	,1	1,0
		% del total	1,0%	0,0%	0,0%	1,0%
	Total	Recuento	20	72	13	105
		Recuento esperado	20,0	72,0	13,0	105,0
		% del total	19,0%	68,6%	12,4%	100,0%

**Fuente:** *Elaboración propia*

La tabla 7 muestra de un total de 105 encuestados, 3 respondieron que el involucramiento laboral era muy desfavorable, asimismo, 27 desfavorable, 74 regular, 1 favorable, de estos mismos 105, 20 dicen que el DL era bajo, 72 optan medio y 13 alto. Para 3 el involucramiento laboral era muy favorable, 2 mencionan que el DL era bajo y 1 medio, de las 27 consideran que el involucramiento laboral era desfavorable, 16 indican que era bajo, 10 dicen medio y 1 es alto, de los 74 que el involucramiento laboral era regular, 1 manifiesta que DL era bajo, 61 dan indicios que el DL era medio y 12 señalan alto, 1 persona que optó que el involucramiento laboral era favorable, este dice que el DL era bajo. Del total de 20 están de acuerdo que DL era bajo, 2 manifiestan muy desfavorable el involucramiento laboral, 16 demuestra que era desfavorable, 1 persona opta por regular y 1 afirma que era favorable. De los 72 que el DL era medio, 1 dice que el involucramiento laboral era muy desfavorable, 10 indican que el involucramiento laboral era desfavorable, 61 indica que era regular. Por último, 13 dan a entender que el DL es alto, 1 indica que el involucramiento laboral era desfavorable, 12 imuestran que el involucramiento laboral era regular.

**Tabla 8***Tabla cruzada Supervisión-Desempeño Laboral (Agrupada)*

		Desempeño Laboral (Agrupada)				
		Baja	Medio	Alto	Total	
Supervisión (Agrupada)	Muy desfavorable	Recuento	1	0	0	1
		Recuento esperado	,2	,7	,1	1,0
		% del total	1,0%	0,0%	0,0%	1,0%
	Desfavorable	Recuento	18	14	3	35
		Recuento esperado	6,7	24,0	4,3	35,0
		% del total	17,1%	13,3%	2,9%	33,3%
	Regular	Recuento	1	58	10	69
		Recuento esperado	13,1	47,3	8,5	69,0
		% del total	1,0%	55,2%	9,5%	65,7%
Total	Recuento	20	72	13	105	
	Recuento esperado	20,0	72,0	13,0	105,0	
	% del total	19,0%	68,6%	12,4%	100,0%	

**Fuente:** *Elaboración propia*

La tabla 8 muestra de un total de 105 encuestados, 1 respondió que la supervisión era muy desfavorable, asimismo, 35 desfavorable y 69 regular, de estos mismos 105, 20 dijeron que el desempeño laboral era a la baja, 72 señalan que el DL era medio y 13 era alto, 1 persona dijo que la supervisión era muy desfavorable, también, indicó que el DL era bajo. De los 35 que mencionan la supervisión era desfavorable, 18 optaron que el DL era bajo, 14 dicen que el DL era medio y 3 consideran el DL era alto. De los 69 encuestados dan indicios que la supervisión era regular, 1 dice el DL era bajo, 58 consideran que el DL era medio y 10 indican el DL era alto. Los 20 que se pronunciaron que el DL era bajo, hay 1 que cree que la supervisión era muy desfavorable, 18 dan a entender que la supervisión era desfavorable, mientras 1 indica que la supervisión era regular. De los 72 que prefirieron que el DL era medio, 14 se pronunciaron que la supervisión era desfavorable y 58 dicen que la supervisión era regular. De los 13 que indicaron que el DL era alto, 3 manifiestan que la supervisión era desfavorable y 10 creen que la supervisión era regular.

**Tabla 9***Tabla cruzada Comunicación-Desempeño Laboral (Agrupada)*

		Desempeño Laboral (Agrupada)				
		Bajo	Medio	Alto	Total	
Comunicación (Agrupada)	Muy desfavorable	Recuento	1	0	0	1
		Recuento esperado	,2	,7	,1	1,0
		% del total	1,0%	0,0%	0,0%	1,0%
	Desfavorable	Recuento	18	19	7	44
		Recuento esperado	8,4	30,2	5,4	44,0
		% del total	17,1%	18,1%	6,7%	41,9%
	Regular	Recuento	1	53	6	60
		Recuento esperado	11,4	41,1	7,4	60,0
		% del total	1,0%	50,5%	5,7%	57,1%
Total	Recuento	20	72	13	105	
	Recuento esperado	20,0	72,0	13,0	105,0	
	% del total	19,0%	68,6%	12,4%	100,0 %	

**Fuente:** *Elaboración propia*

La tabla 9 muestra de un total de 105 encuestados, 1 respondió que la comunicación era muy desfavorable, asimismo, 44 desfavorable, 60 regular, de estos mismos 105, 20 dijeron que el DL era bajo, 72 optaron por medio y 13 alto. De 1 persona cree que la comunicación era muy desfavorable, este considera que el desempeño laboral era bajo. De un total de 44 la comunicación era desfavorable, 18 mencionan que el DL era bajo, 19 dicen que es medio y 7 señalan alto. De los 60 encuestados la comunicación era regular, 1 persona cree que el desempeño laboral bajo, 53 indican que medio y 6 afirman alto. De los 20 que el desempeño laboral es bajo, 1 dice que la comunicación era muy desfavorable, 18 dicen que la comunicación era desfavorable, 1 cree que la comunicación era regular. De los 72 que dicen que el desempeño laboral es medio, 19 dicen que la comunicación era muy desfavorable, 53 dan indicios que la comunicación era regular. De los 13 que indican alto, 7 demuestran que la comunicación era desfavorable, 6 indicaron que la comunicación era regular.

**Tabla 10***Tabla cruzada Condiciones Laborales-Desempeño Laboral*

			Desempeño Laboral (Agrupada)			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Condiciones Laborales (Agrupada)	Muy desfavorable	Recuento	5	1	0	6
		Recuento esperado	1,1	4,1	,7	6,0
		% del total	4,8%	1,0%	0,0%	5,7%
	Desfavorable	Recuento	14	17	0	31
		Recuento esperado	5,9	21,3	3,8	31,0
		% del total	13,3%	16,2%	0,0%	29,5%
	Regular	Recuento	0	54	13	67
		Recuento esperado	12,8	45,9	8,3	67,0
		% del total	0,0%	51,4%	12,4%	63,8%
	Favorable	Recuento	1	0	0	1
		Recuento esperado	,2	,7	,1	1,0
		% del total	1,0%	0,0%	0,0%	1,0%
Total	Recuento	20	72	13	105	
	Recuento esperado	20,0	72,0	13,0	105,0	
	% del total	19,0%	68,6%	12,4%	100,0%	

**Fuente:** *Elaboración propia*

La tabla 10 muestra de un total de 105 encuestados, 6 respondieron que las condiciones laborales era muy desfavorable, asimismo, 31 desfavorable, 67 regular, 1 favorable, de estos mismos 105, 20 dijeron que el desempeño laboral era bajo, 72 optaron que el DL era medio y 13 alto. De los 6 que señalaron que las condiciones laborales eran muy desfavorables, 5 manifiestan que el DL era bajo y 1 considera que era medio, de los 31 creen que las condiciones laborales eran desfavorables, 14 demotraron que el DL era bajo, asimismo, 17 dicen que era medio. De los 67 encuestados que dijeron que las condiciones laborales era regular, 54 estan deacuerdo que el DL era medio, también, otros 13 optaron que era alto. De 1 persona que opto en decir que las condiciones laborales eran favorables, asimismo, considera que el DL era bajo. De los 20 que dicen que el D.L. es bajo, para 5 personas las condiciones laborales era muy desfavorable, 14 dan indicios que las condiciones laboral era desfavorable, 1 persona dice que las condiciones laborales era favorable, 72 dan a enterder que el DL era medio, 1 cree que las condiciones laborales era muy desfavorable, 17 dicen que el condiciones laborales era desfavorable, 54 indican que las condiciones laborales era regular. finalmente, los 13 que dijeron que el desempeño laboral era alto, 13 indican que las condiciones laborales era regular.

## 4.2. Resultados inferenciales

**Tabla 11**

*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima Laboral	,226	105	,000
Autorrealización	,133	105	,000
Involucramiento Laboral	,154	105	,000
Supervisión	,198	105	,000
Comunicación	,182	105	,000
Condiciones Laborales	,177	105	,000
Desempeño Laboral	,219	105	,000
Calidad de Servicio	,221	105	,000
Responsabilidad	,196	105	,000
Productividad	,114	105	,002
Liderazgo y trabajo en equipo	,219	105	,000
Motivación	,140	105	,000

Corrección de significación de Lilliefors

Se ha logrado determinar que los datos no se distribuyen de manera normal, debido a que el valor de probabilidad de la prueba no supera el  $\text{sig.}=0 < 0,05$  por ello, los datos no cuentan con normalidad. Es así que se determinó que es estadística no paramétrica, por lo que corresponde ser aplicado con el coeficiente Rho de Spearman.

## Comprobación de hipótesis

Hipótesis general:

H1: Existe relación significativa entre clima laboral y desempeño laboral de los colaboradores de una empresa call center, Distrito de Lima, 2021.

H0: No existe relación significativa entre clima laboral y desempeño laboral de los colaboradores de una empresa call center, Distrito de Lima, 2021.

**Tabla 12**

*Relación significativa entre Clima Laboral y Desempeño Laboral*

			Desempeño Laboral (Agrupada)
Rho de Spearman	Clima Laboral (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,697**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	105

*Fuente: Elaboración propia*

La tabla 12 muestra el resultado de un P valor = 0,00 < 0,05 que permitió evidenciar la relación significativa entre clima laboral y desempeño laboral, además, se logró determinar el coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0.697, ello determina que es una correlación positiva moderada, esto indica que cuando exista un clima laboral desfavorable para la realización de las actividades laborales existirá un bajo desempeño laboral del recurso humano. Por ello, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica.

H1: Existe relación significativa entre la autorrelación y el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa call center, Distrito de Lima, 2021.

H0: No existe relación significativa entre la autorrelación y el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa call center, Distrito de Lima, 2021.

**Tabla 13**

*Relación Significativa Autorrealización y Desempeño Laboral*

		Desempeño Laboral (Agrupada)
Rho de Spearman	Autorrealización (Agrupada)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N
		,341** ,000 105

*Fuente: Elaboración propia*

La tabla 13 se aprecia el resultado de un P valor = 0,00 < 0,05 que permitió evidenciar la relación significativa entre clima laboral y desempeño laboral, además, se establece un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0.341, ello determina que es una correlación positiva baja, esto indica que cuando la autorrealización sea desfavorable, también, se dará un bajo desempeño laboral del personal. Como resultado, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica.

H1: Existe relación significativa entre el involucramiento laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa call center, Distrito de Lima, 2021.

H0: No existe relación significativa entre el involucramiento laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa call center, Distrito de Lima, 2021.

**Tabla 14**

*Relación Significativa entre Involucramiento Laboral y Desempeño Laboral*

			Desempeño Laboral (Agrupada)
Rho de Spearman	Involucramiento Laboral (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,542**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	105

**Fuente:** *Elaboración propia*

La tabla 14 evidencia el resultado de un P valor = 0,00 < 0,05 que permitió apreciar la relación significativa entre involucramiento laboral y desempeño laboral, además, se decreta un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0.542, ello determina que es una correlación positiva moderada, esto señala que cuando el involucramiento laboral sea desfavorable, también, se dará un bajo desempeño laboral por parte del recurso humano. Por tal motivo, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.



Hipótesis específica.

H1: Existe relación significativa entre la supervisión y el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa call center, Distrito de Lima, 2021.

H0: No existe relación significativa entre la supervisión y el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa call center, Distrito de Lima, 2021.

**Tabla 15**

*Relación Significativa entre Supervisión y Desempeño Laboral*

			Desempeño Laboral (Agrupada)
Rho de Spearman	Supervisión (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,508**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	105

**Fuente:** *Elaboración propia*

La tabla 15 señala el resultado de un P valor =  $0,00 < 0,05$  que define la relación significativa entre supervisión y desempeño laboral, además, se logró determinar el coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0.508, ello determina que es una correlación positiva moderada, esto indica que cuando la supervisión sea desfavorable, también, ocasiona un bajo desempeño laboral. Por ende, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica.

H1: Existe relación significativa entre la comunicación y el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa call center, Distrito de Lima, 2021.

H0: No existe relación significativa entre la comunicación y el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa call center, Distrito de Lima, 2021.

**Tabla 16**

*Relación Significativa entre Comunicación y Desempeño Laboral*

			Desempeño Laboral (Agrupada)
Rho de Spearman	Comunicación (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,335**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	105

*Fuente: Elaboración propia*

La tabla 16 muestra el resultado de un P valor = 0,00 < 0,05 que permitió apreciar la relación significativa entre la comunicación y desempeño laboral, además, se logró determinar que es un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0.335, ello determina que es una correlación positiva baja, esto indica que cuando la comunicación sea desfavorable, también, genera un bajo desempeño laboral. Como conclusión, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica.

H1: Existe relación significativa entre las condiciones laborales y el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa call center, Distrito de Lima, 2021.

H0: No existe relación significativa entre las condiciones laborales y el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa call center, Distrito de Lima, 2021.

**Tabla 17**

*Relación Significativa entre Condiciones Laborales y Desempeño Laboral*

			Desempeño Laboral (Agrupada)
Rho de Spearman	Condiciones Laborales (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,583**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	105

**Fuente:** *Elaboración propia*

La tabla 17 muestra el resultado de un P valor = 0,00 < 0,05 que permitió apreciar la relación significativa entre las condiciones laborales y desempeño laboral, además, se logró determinar que es un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0.583, ello determina que es una correlación positiva moderada, esto indica que cuando las condiciones laborales sea desfavorable, también, se genera un bajo desempeño laboral de los colaboradores de una empresa call center en el distrito de Lima año, 2021. En definitiva, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

## V. DISCUSIÓN

Los resultados que se han logrado obtener de la presente investigación enfocado en una empresa call center en el distrito de Lima, nos hace referencia que existe concordancia entre el Clima Laboral y desempeño laboral de los colaboradores, con respecto, al objetivo general de la investigación la muestra censal aplicada a un total de 105 encuestados, 79 dijeron que el clima laboral era regular, mientras que 26 señalan que era desfavorable, sobre la base de estas mismas 105 personas, 20 dan indicios que el desempeño laboral era bajo, mientras que 72 indican que el desempeño laboral era medio y 13 optaron que el desempeño laboral era alto. Por lo cual se obtuvo un P valor =  $0,00 < 0,05$  que permitió evidenciar la relación significativa entre las dos variables, además, se logró determinar que es un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0.697, por ello, se establece que es una correlación positiva moderada, esto indica que cuando exista un clima laboral desfavorable para la realización de las actividades laborales tendrá un bajo efecto en el desempeño laboral de los colaboradores.

Estos resultados guardan relación con la investigación que ha realizado Ruiz (2021) en su investigación Clima laboral y su relación con el desempeño de los servidores civiles del hospital Luis Heysen Inchaustegi-essalud, Lambayeque - Perú, 2019 su tipo de estudio correlacional finalizó encontrando un vínculo entre las dos variables, se puede decir, que el clima laboral es favorable pero, cuando da inicio a un decrecimiento se ve impactado en el desempeño del talento humano, sobre todo, el autor menciona la elaboración de una propuesta de progreso en el clima laboral donde permitió alcanzar resultados positivos con el fin de alcanzar los objetivos de la entidad pública.

En igual forma, Prado (2015) en su investigación descriptiva correlacional sobre el clima laboral y el desempeño del personal administrativos de la Universidad César Vallejo de la Libertad, demuestra que tiene una relación significativa entre las variables ya mencionadas, por esta razón, se logra determinar que es un factor esencial para alcanzar un nivel de desempeño favorable, de igual forma, menciona que se logró alcanzar un clima laboral alturado mediante una motivación continua hacia todo el personal que laboraba en esa casa de estudios. Los autores han encontrado como resultados, que cuando se

relacionan las 2 variables, se ve impactado en el clima laboral ya sea en un nivel alto o nivel bajo y esto refleja que al tomarse acciones podría incrementar.

También guarda coherencia con las teorías planteadas respecto a las características del clima laboral (Martínez et al., 2013) donde señala que al establecer los factores que se involucran en las condiciones laborales, las cuales repercuten en la calidad de vida y en el entorno laboral de cada colaborador, las empresas tendrían una alternativa rápida porque han logrado identificar con tiempo los sucesos, dando la oportunidad de llegar a sus objetivos.

Al lograr identificar estos factores que se dan por el clima laboral, genera que el colaborador tenga menor rendimiento en sus labores que realiza, para evitar ello la empresa juega un rol valioso al tomar medidas para que su personal se sienta cómodo brindado su apoyo para que puedan alcanzar buenos resultados, para seguir mejorando se debe establecer un lazo entre el empleador y la empresa.

También, hay circunstancias que se dan por el clima laboral y estos son percibidos con facilidad por los colaboradores, donde desean mantener una comunicación abierta con sus superiores y el trabajo en equipo sea más dinámico, donde se genera una sinergia positiva, al ser aplicado podría aumentar o disminuir la productividad según (Reyes, 2010, como se citó Pilligua y Arteaga, 2019).

Así mismo en la investigación internacional realizada por Orejuela (2019) en su tesis de maestría titulada, “El clima laboral y la influencia en el desempeño docente de la escuela francisco José Polit Ortiz de la parroquia virgen de Fátima – Yaguachi” La investigación es un enfoque mixto, de corte transaccional de tipología descriptiva y correlacional, aplicó la técnica de encuestas y la observación, la muestra conformada por 35 docentes, su instrumento validado para clima laboral tuvo un Alfa de Cronbach equivalente a 0,86. La validación de su hipótesis se la realizó a través de la prueba de Pearson, donde el P valor ( $\text{Sig}=0,000$ )  $< \alpha=0,005$  esto permitió rechazar la hipótesis nula, evidenciando que el clima laboral influye significativamente en el desempeño docente donde no se da el trabajo en equipo, ello genera molestia al docente y perjudica su trabajo creando una mala labor.

Por ello, la importancia del clima laboral dentro de cualquier organización porque se considera un pilar primordial para delimitar el desempeño del recurso humano, con respecto a la efectividad de una buena gestión en la administración

con la finalidad de un fortalecimiento en las funciones que cada empleado desempeña.

Como se indica en el objetivo específico 1 donde un total de 53 personas indican que la dimensión de autorrealización es desfavorable, y 48 personas indican que es regular, con ello se logró determinar que tiene una relación significativa Rho Spearman de 0.341, y un P valor =  $0,00 < 0,05$  esto significa que se encuentra una correlación positiva baja, es decir que mientras exista una deficiente autorrealización se dará un bajo desempeño laboral, además, cuando los colaboradores no han alcanzado un crecimiento profesional como una línea de carrera en la empresa, donde no se haya impartido capacitaciones constantes, donde ellos consideran importante para su formación al desarrollar alguna habilidad que le permita destacar y alcanzar una mayor productividad, logrando cumplir sus metas personales como hace referencia (Miller y Taylor, 2016, como se citó en Arguedas, 2019).

Por ello, es de gran importancia fomentar la formación aplicando un proceso de aprendizaje constante para el personal, por parte de la empresa. Genera un fuerte efecto positivo al desempeño laboral, esto permite ser de gran fortaleza para los empleados (NG y Feldman, 2009, como se citó en Shmailan, 2016).

De la misma forma, los estudios realizados por los investigadores citados anteriormente, tienen coincidencia en que la motivación y capacitación son los factores que siempre existen dificultades, por esto, es necesario ser reforzado dentro de la empresa para que se pueda dar la autorrealización en el personal y a su vez pueda impulsar para que los colaboradores estén más involucrados en sus actividades porque les permitirá con el cumplimiento de sus metas personales.

Con respecto al objetivo específico 2 donde 74 personas mencionan que era regular el involucramiento laboral, mientras que 27 manifiestan que es desfavorable 3 señalan que es muy desfavorable y 1 persona considera que es favorable, esto dio un resultado de un P valor =  $0,00 < 0,05$  que permitió apreciar la relación significativa entre involucramiento laboral y desempeño laboral, además, de ello logró determinar que el coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0.542, ello determina que es una correlación positiva moderada, esto indica que cuando el involucramiento laboral sea desfavorable también se dará un bajo desempeño laboral.

De la misma forma se hace referencia que los colaboradores se sienten partícipe de sus acciones en la organización, por el cual genera un mayor compromiso y se siente identificado por la autonomía que le otorgan, con ello la empresa tiene la capacidad de lograr insertarlos en el proceso de toma de decisión esto le permite alcanzar el éxito (Lee et al., 2015, como se citó en Zepeda et al., 2016).

Por ello, cuando se le hace participe en diversas actividades al colaborador genera un vínculo donde este se involucra más y tiene un mayor compromiso porque se siente parte de la organización.

Con respecto, al objetivo específico 3 manifiestan 69 personas que se da de manera regular la dimensión de supervisión, mientras que 35 personas señalan que es desfavorable y 1 considera que es muy desfavorable, resultado de un P valor =  $0,00 < 0,05$  que permitió apreciar la relación significativa entre supervisión y desempeño laboral, además de ello logro determinar que es un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0.508, ello determina que es una correlación positiva moderada, esto indica que cuando la supervisión sea desfavorable, también, genera un bajo desempeño laboral de los colaboradores.

La importancia de la supervisión aplicar a las funciones del personal a cargo de la supervisión para el control de sus actividades, también, se encargan de crear un soporte ante situaciones que se les escapa de las manos a los colaboradores, por ello, la importancia del supervisor de ver los hechos que pudieran suceder (Ahmad y Saefurrohman, 2020).

Esto les permitió a los jefes de área tener un mejor control de su personal a cargo, los líderes pueden identificar el estado de ánimo de sus colaboradores, por ende, tratan de brindar su apoyo y confianza para que no realicen el crecimiento de la merma en sus actividades dentro en la empresa.

En lo que respecta, al objetivo específico 4, una cantidad de 60 personas señalan que era de manera regular la comunicación, asimismo, 44 personas señalan que es desfavorable y 1 considera que es muy desfavorable, con ello se logró determinar el P valor =  $0,00 < 0,05$  que permitió apreciar la relación significativa entre la comunicación y desempeño laboral, además, se logró determinar que es un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0.335, ello determina que es una correlación positiva baja, esto determina que cuando la

comunicación sea desfavorable, en igual forma, genera un bajo desempeño laboral de los colaboradores

. Esto permite una mejor coordinación, además de ello que exista un flujo claro en el mensaje entre todos los colaboradores, se brinda la facilidad de una mejor interrelación y libertad para poder expresarse ante alguna incomodidad (Peña, 2011, como se citó en Oyarvide et al., 2017).

Además, se establece un enlace de comunicación en todos los niveles de jerarquía con todas las áreas en la organización entre el ámbito interno y externo, con el propósito de alcanzar los objetivos organizacionales.

Con respecto al objetivo específico 5 una cantidad de 67 personas señalan que era de manera regular en la dimensión de condiciones laborales, mientras que 31 personas señalan que es desfavorable y 1 considera que es muy desfavorable según la percepción de cada persona, el cálculo del resultado dio un P valor = 0,00 < 0,05 que permitió apreciar la relación significativa entre las condiciones laborales y desempeño laboral, además de ello logro determinar que el coeficiente de correlación de Rho Spearman es de 0.583, ello determina que es una correlación positiva moderada, esto indica que cuando las condiciones laborales sea desfavorable también genera un bajo desempeño laboral .

De tal forma, hace referencia sobre el complemento dentro de la organización que permite facilitar el desempeño de las funciones del personal, donde puede sentirse útil y productivo, por ello las condiciones laborales proporciona las condiciones óptimas para el mejor desenvolvimiento del trabajador en las organizaciones y está vinculado con las habilidades de los trabajadores en la gestión del trabajo como requisitos importantes para que las labores se convierta en una fuente de placer, bienestar y salud (Andrade y Alves, 2015).

Venegas (2015) manifiesta que el clima es un ambiente donde interactúa las emociones de los colaboradores y está referenciado a la motivación, las condiciones de trabajo, la gestión de la administración, el cual es una percepción sobre la empresa, son consecuencia de un buen o mal desempeño, por esto, puede afectar el vínculo que se originaba en la organización.

Como manifiesta Peña y Villón (2018) sobre el aspecto importante para el colaborador, el cual la motivación laboral contribuye con el resultado del ser humano y el estímulo realizado por la empresa con el fin de lograr que se puede



impulsar e incentivar al colaborador a alcanzar los objetivos planteados. Por lo cual, el compromiso y la voluntad que la persona tiene en el desempeño laboral de sus actividades es un propósito para alcanzar la satisfacción de su propia necesidad.

Cabe señalar, que la relación del desempeño laboral la existencia de un adecuado sistema de bienestar, ambiente óptimo, comunicación abierta entre todas las áreas que permita llegar un mensaje claro al colaborador donde se la hace sentir que es parte principal en la organización.

La evaluación es la clave para poder saber cómo se está desarrollando el desempeño del recurso humano dentro de la organización. Las respuestas obtenidas por la aplicación del instrumento evidencian que mientras el clima laboral sea agradable, se pronostica el incremento del desempeño de todo el personal que labora en un call center, cumpliendo el objetivo principal de la investigación y con ello, la validez de la hipótesis principal.

Todos estos resultados serán de gran ayuda para la empresa, el cual se ha recabado en el estudio realizado, para proponer la posibilidad de adaptar estrategias que han sido formuladas por otros investigadores que han permitido tomar acciones en contribución del desempeño.

## VI. CONCLUSIONES

Según los resultados que se han obtenido se concluye que

1. Se determinó relación significativa entre el clima laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa call center, distrito de Lima, nos manifiesta que el clima laboral es esencial para conservar un nivel de desempeño adecuado en los trabajadores dentro de la organización; por los resultados que se obtuvieron en Rhode Spearman de 0.697, y un P valor = 0,00. El desempeño laboral según 72 personas indica que es de nivel medio, mientras que 20 dan indicios que es bajo y 13 personas señalan que es alto, por ello, cuando el clima laboral será desfavorable será bajo el desempeño laboral. En cuanto a las dimensiones analizadas

2. De acuerdo a los resultados obtenidos existe relación directa entre la autorrealización, ya que, presenta los siguientes valores ( $\rho = 0.341^*$  y  $\text{sig.} = .000$ ) queda demostrado que interviene de manera significativa en el desempeño de los colaboradores.

3. Mediante los resultados expuestos se demuestra que existe relación positiva moderada entre el involucramiento laboral por los siguientes valores ( $\rho = 0.542^*$  y  $\text{sig.} = .000$ ) que influye de manera significativa en el desempeño en los colaboradores.

4. Al haber obtenidos los resultados se establece que existe relación positiva moderada entre la supervisión porque presenta los siguientes valores ( $\rho = 0.508^*$  y  $\text{sig.} = .000$ ) se evidencia de manera significativa en el desempeño de los colaboradores.

5. Evidentemente los resultados adquiridos señalan la relación positiva moderada entre la comunicación, a causa, de los siguientes valores ( $\rho = 0.335^*$  y  $\text{sig.} = .000$ ) asimismo, tiene un impacto significativo en el desempeño de los colaboradores.

6. Con los resultados obtenidos se demuestra que existe una relación positiva moderada entre las condiciones laborales ya que presenta los siguientes valores ( $\rho = 0.583^*$  y  $\text{sig.} = .000$ ) demostrado que influye de manera significativa en el desempeño de los colaboradores.

## VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al gerente fortalecer las áreas de la empresa para que se pueda dar un clima laboral apropiado, mediante la motivación continua al personal, hacer partícipe a todos los colaboradores durante una capacitación y lograr establecer una comunicación efectiva.
2. Se sugiere al jefe del área de Gestión de Talento Humano integrar un plan de capacitación que cumpla con los metas a corto, mediano y largo plazo, con la finalidad que influya directamente en el desempeño laboral, logrando promover una formación constante, en donde el crecimiento profesional va muy de la mano con el desarrollo de las habilidades blandas del colaborador, con el propósito alcanzar sus objetivos personales, así poder establecer un sistema de ascenso laboral o línea de carrera.
3. Se aconseja al gerente y los jefes de área establecer formas de comunicación interna orientadas que permita una mejor fluidez de mensajes entre los colaboradores y los jefes, la integración entre las diversas áreas de la empresa permite tener un canal abierto, que contribuye a un manejo adecuado desde la gerencia hasta la parte operativa.
4. Se propone al gerente general implementar dentro de la organización ambientes adecuados que permite facilitar el desempeño de las funciones del personal que brinden comodidad, para un mejor performance del personal en sus labores, mejorar las condiciones de trabajo, con respecto a los salarios establecer un mejor sistema de incentivos económicos que pueda ser más factible la retribución económica al colaborador.
5. Se sugiere dar énfasis en identificar las necesidades reales de todo el recurso humano, en otras palabras, tener claro el panorama sobre el personal que es un pilar fundamental dentro de la organización, para poder implementar charlas educativas o técnicas de venta con la finalidad de observar mejoras, cabe decir que se tendría gente que labore con propósitos en donde se demuestre a ellos mismos que son capaces de alcanzar sus ideales.

## REFERENCIAS

- Agurto Távara, E., M. Henríquez Suárez, and A Ríos Colán. 2018. "Epistemología Del Trabajo En Equipo En La Gestión de Trabajo Social – Provincia de Huaura." 1: 13. [http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/1571/Agurto-Epistemología del trabajo en equipo.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/1571/Agurto-Epistemología%20del%20trabajo%20en%20equipo.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Ahmad, A., and S. Saefurrohman. 2020. "Teacher's Perception of Academic Supervision of the School Headmaster." *Utopia y Praxis Latinoamericana* 25(Extra6): 289–302.
- Andrade Rios, Marcela Andrade, and Adriana Alves Nery. 2015. "Working and Health Conditions Reported by Informal Commerce Workers." *Texto & Contexto - Enfermagem* 24(2): 390–98.
- Arbulú, Rocío. 2021. "Clima Laboral: El 55% de Trabajadores Peruanos Tiene Miedo de Cometer Errores Laborales." *Gestión, Noticias*. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/clima-laboral-el-55-de-trabajadores-peruanos-tiene-miedo-de-cometer-errores-laborales-nndc-noticia/?ref=gesr> (December 11, 2021).
- Arguedas Negrini, Irma. 2019. "Autorrealización En Personas Jóvenes: Fuentes y Estrategias Para Su Construcción." 11(1): 10. [https://www.cucs.udg.mx/revistas/edu\\_desarrollo/anteriores/51/51\\_Arguedas.pdf](https://www.cucs.udg.mx/revistas/edu_desarrollo/anteriores/51/51_Arguedas.pdf).
- Arias-Gómez, Jesús, Miguel Ángel Villasís-Keever, and María Guadalupe Miranda-Novales. 2016. "The Research Protocol III. Study Population." *Revista Alergia Mexico* 63(2): 201–6.
- Baez, Anabel. 2015. Universidad de Carabobo. "El Clima Organizacional y Su Influencia En El Desempeño Laboral de Los Trabajadores Del Despacho de Secretaría de La Universidad de Carabobo." Universidad de Carabobo.
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, William, and Benavides Rodríguez. 2020. "La Motivación y El Desempeño Laboral: El Capital Humano Como Factor Clave En Una Organización." *Sustainability (Switzerland)* 4(1): 1–9. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n3/2218-3620-rus-12-03-385.pdf>.
- Bruner, Luc. 1987. Editorial Trillas *El Clima de Trabajo En Las Organizaciones: Definición, Diagnóstico y Consecuencias*. ed. Editorial Trillas. 1987.
- Cardenas, Henry. 2020. "Clima Laboral y Desempeño En Docentes de La Universidad Autónoma Del Perú. Lima – 2018." Universidad de San Martín de Porres.
- Cohen, Nestor, and Gabriela Gomez. 2019. *Metodología de La Investigación, ¿Para Que?* 1st ed. ed. Editorial Teseo. Buenos Aires. <https://www.editorialteseo.com/archivos/16335/metodologia-de-la-investigacion-para-que/>.
- Davila Moran, Roberto, Eucaris Aguero Corzo, Jose Ruiz Nizama, and Carlos

- Guanilo Paredes. 2021. "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral En Una Empresa Industrial Peruana." *Revista Venezolana de Gerencia* 5: 16. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/36470/39150>.
- Domínguez Aguirre, Luis, Alvaro Ramírez, and Andres García. 2013. "El Clima Laboral Como Un Elemento Del Compromiso Organizacional." *Revista Nacional de Administración* 4(1): 59–70. <https://revistas.uned.ac.cr/index.php/rna/article/view/533/435>.
- Ferrari Cardoso, Hugo, Julia Basile Forlini, and Jhenifer Prescilla Dias. 2019. "Clima e Suporte Organizacional: Avaliação e Relação Entre as Temáticas." *Revista CES Psicologia* 12(2): 65–82. <https://www.redalyc.org/journal/4235/423561560006/423561560006.pdf>.
- Fontalvo, Tomas, Efrain De La Hoz, and José Morelos. 2017. "Productivity and Its Factors: Impact on Organizational Improvement." 3: 14.
- Goicochea Zavala, Diana Carolina. 2019. "The Organizational Climate Laboral Performance Of The Personnel Of The Human Resources Área. Case: International Outsourcing." *Global Business Administration Journal* 2(2): 87–99. [https://revistas.urp.edu.pe/index.php/Global\\_Business/article/view/1566/2241](https://revistas.urp.edu.pe/index.php/Global_Business/article/view/1566/2241).
- Gottens, Leila Bernarda Donato, Elisabete Mesquita Peres de Carvalho, Dirce Guilhem, and Maria Raquel Gomes Maia Pires. 2018. "Good Practices in Normal Childbirth: Reliability Analysis of an Instrument by Cronbach's Alpha." *Revista Latino-Americana de Enfermagem* 26. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=281458425077>.
- Haider, Sajid, Shaista Jabeen, and Jamil Ahmad. 2018. "Moderated Mediation between Work Life Balance and Employee Job Journal of Work and Organizational Psychology Moderated Mediation between Work Life Balance and Employee Job Performance:." *Journal of Work and Organizational Psychology* 34(March): 29–37. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/2313/231355465004/231355465004.pdf>.
- Hernández Sampieri, Roberto, and Christian Paulina Mendoza Torres. 2018. 1 Mc Graw Hill *Metodología de La Investigación: Las Tres Rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*.
- Hurtado Talavera, Frank Junior. 2020. "Fundamentos Metodológicos de La Investigación: El Génesis Del Nuevo Conocimiento." *Revista Scientific* 5: 99–119. <https://www.redalyc.org/journal/5636/563662985006/563662985006.pdf>.
- Idrogo Vásquez Fanny del Rocío. 2018. "El Clima Laboral y Su Influencia En El Desempeño Laboral Del Personal Administrativo de La Universidad Nacional Autónoma de Chota - 2016." Universidad Nacional de Cajamarca.
- Iwai, Tatiana, Adriana Bruscatto Bortoluzzo, Lina Eiko Nakata, and José Eduardo Teixeira Costa. 2019. "Força de Clima: Seu Papel Moderador Na Relação Entre Clima e Turnover." *Revista de Administração Contemporânea* 23(1): 92–110.
- Lado, Mario, and Pamela Alonso. 2017. "The Five-Factor Model and Job Performance in Low Complexity Jobs: A Quantitative Synthesis." *Journal of*

*Work and Organizational Psychology* 33(3): 175–82.  
<https://www.redalyc.org/pdf/2313/231353576002.pdf>.

- Lara Rios Diana karina. 2019. "Clima Laboral y Engagement: Evaluación y Correlación En Una Empresa de Seguridad Privada." Universidad Nacional Autonoma de Mexico.  
<http://132.248.9.195/ptd2019/julio/0791723/0791723.pdf>.
- Leon Ruiz Maria. 2019. "Clima Laboral y Su Relación Con El Desempeño de Los Trabajadores Nombrados Del Gobierno Regional de La Libertad – Sede Central 2017." Universidad Nacional de Trujillo.
- López Cabarcos, M. Ángeles, Paula Rodríguez, Vázquez, and Lara Quiñoá Piñeiro. 2021. "An Approach to Employees ' Job Performance through Work Environmental Variables and Leadership Behaviours." *University of Santiago de Compostela*. 9.  
<https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0148296321008110?token=3D5E238306EF87848FD66CACA40E109A7F438DA4DEBB4860F80318D982361E9DE26EF954A33DBB3FC6C9BC2725FC9CF7&originRegion=us-east-1&originCreation=20211128073601>.
- Manik, Ester. 2016. "The Influence of Transformational Leadership on Achievement Motivation and Organizational Climate and Employee Performance." *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences* 6(12).  
[https://www.researchgate.net/profile/Ester-Manik/publication/315940328\\_The\\_Influence\\_of\\_Transformational\\_Leadership\\_on\\_Achievement\\_Motivation\\_and\\_Organizational\\_Climate\\_and\\_Employee\\_Performance/links/59ccafc645851556e9878b39/The-Influence-of-Transformatio](https://www.researchgate.net/profile/Ester-Manik/publication/315940328_The_Influence_of_Transformational_Leadership_on_Achievement_Motivation_and_Organizational_Climate_and_Employee_Performance/links/59ccafc645851556e9878b39/The-Influence-of-Transformatio).
- Martínez, Laura, Oscar Oviedo, and Amaya Luna. 2013. "Condiciones de Trabajo Que Impactan En La Vida Laboral." *Salud Uninorte* 29(3): 542–60.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81730431015>.
- Mohd, Effendi, Matore Ewan Mohd, and Khairani Ahmad Zamri. 2015. "Assessing Content Validity of IKBAR among Field Experts in Polytechnics." *The International Conference on Language, Education, Humanities & Innovation*: 64–70. <https://icsai.org/procarch/1iclehi/1iclehi-22.pdf>.
- Monteiro, Januário, Daiane Antonini Bortoluzzi, Rogério João Lunkes, and Fabricia Silva da Rosa. 2021. "The Influence of the Ethical Climate on Procedural Justice and Organizational Commitment: The Interaction of Budgetary Participation Journal of Accounting and Organizations." *Revistas.Usp.Br* 15: 174754. [www.rco.usp.br](http://www.rco.usp.br)  
[www.rco.usp.br](http://www.rco.usp.br).
- Morales Vargas, Sandra Milena, and Claudia Rodríguez Ríos. 2015. "Modelo Para Motivar, Liderar y Mejorar El Clima Laboral En Una Organización." : 11.  
<https://docplayer.es/8401409-Modelo-para-motivar-liderar-y-mejorar-el-clima-laboral-en-una-organizacion.html>.
- Navarro, P., N.E Ottone, C. Acevedo, and M. Cantín. 2017. 33 Avances en Odontostomatología *Pruebas Estadísticas Utilizadas En Revistas Odontológicas de La Red SciELO*.

[http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0213-12852017000100004&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0213-12852017000100004&lng=es&nrm=iso&tlng=es).

- Nurullin, Rafail Asgatovich. 2020. "Philosophical Foundations of Post-Non-Classical Ideas." 25: 9. <https://doi.org/10.5281/zenodo.3984237>.
- Onça, Sylvania da Silva, Diógenes de Souza Bido, and Adriana dos Santos Caparróz Carvalho. 2018. "Clima e Comportamentos de Aprendizagem Grupal." *Organizações & Sociedade* 25(86): 392–412. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/4006/400658719003/400658719003.pdf>.
- Orejuela Franco, Patricio Harold. 2019. "Clima Laboral y La Influencia En El Desempeño Docente de La Escuela Francisco José Polit Ortiz de La Parroquia Virgen de Fátima -Yaguachi." Universidad Estatal De Milagro. [http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/4740/1/Orejuela\\_Franco\\_Patricio\\_Harold.pdf](http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/4740/1/Orejuela_Franco_Patricio_Harold.pdf).
- Oyarvide, Harol, Edwin Reyes, and Milton Montaña. 2017. "La Comunicación Interna Como Herramienta Indispensable de La Administración de Empresas." *Dominio de las ciencias* 3(4): 296–309.
- Palma Carrillo, Sonia. 2004. "Manual CL-SPC." 1: 36.
- Peña-Ochoa, Maribel, and Nicolasa María Durán Palacio. 2016. "Justicia Organizacional, Desempeño Laboral y Discapacidad." *Revista Colombiana de Ciencias Sociales* 7: 201–22. <https://www.redalyc.org/journal/4978/497857392012/497857392012.pdf>.
- Peña, Humberto, and Sabina Villón. 2018. "Motivación Laboral. Elemento Fundamental En El Éxito Organizacional." *Revista Cientific* 3(7): 177–92.
- Pilligua, Cristhian, and Flor María Arteaga. 2019. "El Clima Laboral Como Factor Clave En El Rendimiento Productivo de Las Empresas . Estudio Caso : Hardepex Cía . Ltda ." *Cuadernos Latinoamericanos de Administracion* XVI(28): 25. <https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/409659500007.pdf>.
- Pinto de Almeida, Fabiana, Ana Zenilce, Márcia Zadbdiel, and Alexandre Oliveira. 2016. "Estudo Do Clima Organizacional No Setor Industrial." *Revista Pensamento Contemporâneo em Administração* 10(4): 80–98. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=441749113007>.
- Polo Santillán, Miguel Ángel. 2019. "La Responsabilidad Ética." 42: 49–72. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/veritas/n42/0718-9273-veritas-42-00049.pdf>.
- Prado, Cynttia. 2015. "Relación Entre Clima Laboral y Desempeño Laboral En Los Trabajadores Administrativos de La Universidad Cesar Vallejo de Trujillo." Universoda Nacional de Trujillo.
- Queipo, Beatriz;, and María Useche. 2012. "El Desempeño Laboral En El Departamento de Mantenimiento Del Ambulatorio La Victoria." *Revista de Ciencias Sociales* 8(3).
- Ramawickrama, H. H. D. N. P. Opatha, and PushpaKumari M. D. 2017. "A Synthesis towards the Construct of Job Performance." *International Business Research*

- 10(10): 66.  
<https://pdfs.semanticscholar.org/00ea/3eddab176724a524f7384747e15f39abf5cf.pdf>.
- Reina, Casiodoro, and Cipriano Valera. 1960. 1 Bibles.org.uk *La Santa Biblia*.  
[http://www.nabiconsulting.co/biblia\\_reina\\_1960.pdf](http://www.nabiconsulting.co/biblia_reina_1960.pdf).
- Rodrigues da Silva, Renato, Ruan Carlos Dos Santos, Alexandre Oliveira Lima, and Leonel Gois Lima Oliveira. 2021. "Análise de Clima Organizacional Em Equipes de Trabalho Na Gestão Pública Do Governo de Minas Gerais." 9: 1–30.  
<http://www.fasb.edu.br/revista/index.php/campojuridico/article/view/663>.
- Rodríguez, Ernesto. 2016. "El Clima Organizacional Presente En Una Empresa de Servicio." | *Revista Educación en Valores. Universidad de Carabobo. Enero-Junio* 1: 25. <https://docplayer.es/57245974-El-clima-organizacional-presente-en-una-empresa-de-servicio.html> (September 15, 2021).
- Romero, Fernando, and Erika Urdaneta. 2009. "Desempeño Laboral y Calidad de Servicio Del Personal Administrativo En Las Universidades Privadas." *REDHECS: Revista electrónica de Humanidades, Educación y Comunicación Social* 4(7): 66–79.
- Ruíz Gómez, Nils Ericson. 2021. Universidad del Pacífico "Clima Laboral y Su Relación Con El Desempeño de Los Servidores Civiles Del Hospital Luis Heysen Inchaustegi - ESSALUD, Lambayeque - Perú, 2019." [https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2912/RuizNils\\_Tesis\\_maestria\\_2021.pdf?sequence=1](https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2912/RuizNils_Tesis_maestria_2021.pdf?sequence=1).
- Sánchez, María, and María Cristina Sánchez. 2016. "Measuring Quality in Service , as a Strategy for Competitiveness in Organizations." *Uv. Mx*: 110–17.  
<https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/11CA201602.pdf>.
- Shmailan, Abdulwahab S Bin. 2016. "The Relationship between Job Satisfaction, Job Performance and Employee Engagement: An Explorative Study." *Issues in Business Management and Economics* 4(1): 1–8.  
<https://journalissues.org/ibme/wp-content/uploads/sites/4/2020/04/Abdulwahab.pdf>.
- Sora, Beatriz et al. 2021. "Job Insecurity and Performance: The Mediating Role of Organizational Justice in Terms of Type of Contract." *Psicothema* 33(1): 86–94. <http://www.psicothema.com/pdf/4651.pdf>.
- Tuesta Panduro, Juan Alfredo, Miguel Angulo Cárdenas, River Chávez Santos, and Manuel Antonio Morante Dávila. 2021. "Desempeño Laboral En Entidades Públicas Peruanas: Impacto Salarial, Antigüedad y Nivel Académico." *Revista Venezolana de Gerencia* 26(95): 629–41.  
<https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/36271/38801>.
- Uribe Prado, Jesus Felipe. 2015. *Clima y Ambiente Organizacional*. 1st ed. ed. El manual Moderno. <https://www.dheducacion.com/wp-content/uploads/2019/02/Clima-y-ambiente-organizacional.pdf>.
- Venegas, Sergio Vergara. 2015. *Construir Inteligencia Colectiva En La*



*Organización*. ed. Editorial Ediciones UC. CIP – Pontificia Universidad Católica de Chile.

- Vilema M. 2018. “Correlación de Los Factores Del Clima Laboral Con El Desempeño de Los Trabajadores.” Universidad Andina Simon Bolivar. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6212/1/T2649-MBA-Vilema-Correlacion.pdf>.
- Villavicencio, M. 2015. “Efectos de Una Intervención Ad Hoc Sobre El Clima Organizacional y El Desempeño Laboral.” Universidad Autónoma de México.
- Zepeda Rodríguez, José Jaime, Zenaida Zulema Delgado Peraza, José Soto Karas, and Jesús Paul Soto Manzanares. 2016. “Involucramiento Laboral y Productividad En Un Agronegocio En Sinaloa, México.” *Teacs* 19: 71–80. <http://www.ucla.edu.ve/dac/revistateacs/articulos/Rev19-Art5-ZepedayOtros.pdf>.
- Von Zuben, Newton Aquiles, and Maiara Rúbia Miguel. 2017. “O Modelo Religioso e o Progresso Ético Da Comunidade de Mateus Na Perspectiva de Max Scheler.” *Interações* 12(21): 137. <https://www.redalyc.org/pdf/3130/313052150010.pdf>.

## ANEXOS

## Anexo1 Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variable	Metodología
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de relación entre clima laboral y desempeño laboral de los colaboradores de una empresa call center, distrito de Lima, 2021.?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar el nivel de relación entre clima laboral y desempeño laboral de los colaboradores de una empresa call center, distrito de Lima, 2021.?</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>Existe relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa call center, distrito de Lima, 2021.?</p>	<p><b>V. 1. Clima Laboral</b></p> <p>Son 5 dimensiones:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Autorrealización</li> <li>2. Involucramiento Laboral</li> <li>3. Supervisión</li> <li>4. Comunicación</li> <li>5. Condiciones Laborales</li> </ol> <p><b>V 2. Desempeño Laboral</b></p> <p>Son 5 dimensiones:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Calidad de servicio</li> <li>2. Responsabilidad</li> <li>3. Productividad</li> <li>4. Liderazgo y trabajo en equipo</li> <li>5. Motivación</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseño de Investigación: no experimental</li> <li>- Tipo de Investigación: descriptiva correlacional</li> <li>- Enfoque: cuantitativo</li> <li>- Muestra: 105 colaboradores</li> <li>- Técnica: encuesta</li> <li>- Instrumento: cuestionario</li> </ul>
<p><b>Problema específicos</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cuál es el nivel de relación entre la autorrelación y desempeño laboral de los colaboradores de una empresa call center, distrito de Lima, 2021?</li> <li>2. ¿Cuál es el nivel de relación entre involucramiento laboral y desempeño laboral de los colaboradores de una empresa call center, distrito de Lima, 2021??</li> <li>3. ¿Cuál es el nivel de relación entre supervisión y desempeño laboral de los colaboradores de una empresa call center, distrito de Lima, 2021?</li> <li>4. ¿Cuál es el nivel de relación entre comunicación y desempeño laboral de los colaboradores de una empresa call center, distrito de Lima, 2021?</li> <li>5. ¿Cuál es el nivel de relación entre condiciones laborales y desempeño laboral de los colaboradores de una empresa call center, distrito de Lima, 2021?</li> </ol>	<p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Determinar el nivel de relación entre autorrelación y desempeño laboral de los colaboradores de una empresa call center, distrito de Lima, 2021.</p> <p>Determinar el nivel de relación entre involucramiento laboral y desempeño laboral de los colaboradores de una empresa call center, distrito de Lima, 2021.</p> <p>Determinar el nivel de relación entre supervisión y desempeño laboral de los colaboradores de una empresa call center, distrito de Lima, 2021.</p> <p>Determinar el nivel de relación entre comunicación y desempeño laboral de los colaboradores de una empresa call center, distrito de Lima, 2021</p> <p>Determinar el nivel de relación entre condiciones laborales y desempeño laboral de los colaboradores de una empresa call center, distrito de Lima, 2021.</p>	<p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>Existe relación significativa entre la Autorrelación y el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa call center, distrito de Lima, 2021.</p> <p>Existe relación significativa entre el involucramiento laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa call center, distrito de Lima, 2021</p> <p>Existe relación significativa entre la supervisión y el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa call center, distrito de Lima, 2021.</p> <p>Existe relación significativa entre la comunicación y el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa call center, distrito de Lima, 2021.</p> <p>Existe relación significativa entre las condiciones laborales y el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa call center, distrito de Lima, 2021.</p>		

## Anexo 2 Matriz de Operacionalización Clima Laboral

Clima Laboral y Desempeño Laboral de los Colaboradores de una Empresa Call Center, distrito de Lima, 2021.

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Metodología
<b>CLIMA LABORAL</b>	se define el clima laboral como el ambiente acogedor donde las personas se interrelacionan, por lo cual se debe de motivar a las personas para que logren estar involucradas en sus labores, y estas deben ser compensadas, esto permitiría una mejor calidad de vida en el trabajo y una mejor productividad, (Chiavenato, 2007)	Es un instrumento estandarizado diseñado con la técnica de Likert para poder tener el grado de percepción del ambiente laboral, los cuales son la autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales. Este modelo constituido por 50 Items que le permitió evaluar la variable del clima laboral (Palma,2004).	Autorrealización	-La empresa brinda facilidades para el desarrollo	1,6,11,16, 21 ,26 ,31,36, 41, 46	El cuestionario está compuesto por 50 reactivos  Sera aplicado con el instrumento de medición de Sonia palma CL – SPC  Escala de Likert de 5 niveles  Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5
			Involucramiento laboral	- Línea de carrera  - Grado de identificación con la empresa	2, 7, 12,17, 22,27, 32,37, 42,47	
			Supervisión	- Evaluación de actividades	3, 8 ,13, 18, 23,28, 33 ,38, 43,48	
			Comunicación	- Información veraz desde todos los niveles dela organización	4 ,9, 14, 19, 24, 29, 34,39, 44 ,49	
			Condiciones laborales	- Ambiente optimo	5 .10,15, 20, 25, 30, 35,40, 45, 50	

**Fuente:** adaptado por Sonia Palma (2004)

## Matriz de operacionalización de la Variable Desempeño Laboral

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Metodología
<b>Desempeño Laboral</b>	Es un conjunto de características que es aplicada por el individuo, estos pueden ser su habilidad, el conocimiento, el compromiso, su capacidad en una actividad productiva en su trabajo, que pueden verse afectado en el resultado según (Milkovich y Boudreau, 1994 como se citó en Queipo y Useche, 2012).	Es un aspecto importante para el colaborador, el cual la motivación laboral contribuye con el resultado del ser humano y el estímulo realizado por la empresa con el fin de lograr que se puede impulsar e incentivar al colaborador alcanzar los objetivos planteados. Por ello el compromiso y voluntad que la persona tiene en el desempeño laboral de realizar sus actividades, con el propósito de alcanzar la satisfacción de su propia necesidad (Peña y Villón, 2018).	Calidad de servicio	- Calidad de atención al cliente - Satisfacción al cliente	1, 2, 3, 4, 5, 6	El cuestionario está compuesto por 30 reactivos de opción múltiple.  Escala de Likert de 5 niveles  Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5
			Responsabilidad	- Compromiso y responsabilidad en las actividades que realiza	7, 8, 9, 10, 11, 12	
			Productividad	- Medir el desempeño de sus actividades - Cumplimiento de sus objetivos	13, 14, 15, 16, 17, 18	
			Liderazgo y trabajo en equipo	- Se complementa con los demás compañeros	19, 20, 21, 22, 23, 24	
			Motivación	- Medir el grado de satisfacción .	25, 26, 27, 28, 29, 30	

**Fuente:** Elaboración propia

## Anexo 3 Instrumentos

### Test sobre el Clima Laboral

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo:  M  F Grado de instrucción: \_\_\_\_\_

#### **INSTRUCCIONES:**

A continuación, encontrarás un cuestionario que corresponde al clima laboral de los colaboradores. Lee con mucha atención; luego, marca la respuesta que mejor te describe con una **X** según corresponda. Recuerda, no hay respuestas buenas, ni malas. Contesta todas las preguntas con la verdad.

#### **OPCIONES DE RESPUESTA:**

- 1 = Nunca
- 2 = Casi nunca
- 3 = A veces
- 4 = Casi siempre
- 5 = Siempre

	<b>Preguntas</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>1</b>	Existe oportunidad de progresar en la empresa					
<b>2</b>	Se siente comprometido con el éxito en la organización.					
<b>3</b>	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
<b>4</b>	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
<b>5</b>	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
<b>6</b>	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
<b>7</b>	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
<b>8</b>	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
<b>9</b>	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
<b>10</b>	Los objetivos de trabajo son retadores.					
<b>11</b>	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
<b>12</b>	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
<b>13</b>	La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea.					
<b>14</b>	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					

15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.					
16	Se valora los altos niveles de desempeño					
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización					
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19	Existen suficientes canales de comunicación.					
20	El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado.					
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros					
22	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25	cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26	las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.					
30	Existe buena administración de los recursos.					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
36	La empresa promueve el desarrollo del personal.					
37	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.					
38	Los objetivos de trabajo están claramente definidos.					
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadora.					
42	Hay una clara definición de visión, misión y valores en la institución.					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
45	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.					
46	Se reconocen los logros en el trabajo.					
47	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48	Existe un trato justo en la empresa.					
49	Se conocen los avances en otras áreas de la organización.					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

## Test sobre el Desempeño Laboral

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo:  M  F Grado de instrucción: \_\_\_\_\_

### INSTRUCCIONES:

A continuación, encontrarás un cuestionario que corresponde al desempeño laboral de los colaboradores. Lee con mucha atención; luego, marca la respuesta que mejor te describe con una **X** según corresponda. Recuerda, no hay respuestas buenas, ni malas. Contesta todas las preguntas con la verdad.

- 1 = Nunca  
 2 = Casi nunca  
 3 = A veces  
 4 = Casi siempre  
 5 = Siempre

	Preguntas	1	2	3	4	5
1	Considera que brinda un excelente calidad en el servicio a los clientes					
2	Aplico las recomendaciones que los clientes me indican sobre la calidad de servicio.					
3	Soy consciente que la satisfacción de las personas en el trabajo dependen de mí estado de ánimo.					
4	Brindo al cliente una atención rápida y eficiente.					
5	Brindo una atención cordial y respetuosa a los clientes					
6	Puede cambiar las quejas y sugerencias en oportunidades para seguir mejorando.					
7	Conoce cuáles son sus responsabilidades en la empresa.					
8	Las tareas encomendadas logra cumplirlas en el tiempo establecido.					
9	Es puntual con el ingreso a su jornada laboral y cumple con el horario establecido.					



10	Acepta con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones.					
11	La responsabilidad del puesto está claramente definida.					
12	Consulta con el supervisor sobre los cambios que le afectan directamente.					
13	Cumple con los objetivos demostrando iniciativa en la realización de sus actividades.					
14	Realiza sus actividades de manera ordenada.					
15	Realiza jornada extra para cumplir los objetivos establecidos en la empresa.					
16	Considera que su labor es eficiente al nivel solicitado por la empresa.					
17	Recibo una retroalimentación sobre mis actividades que realizo en la empresa.					
18	Estoy involucrado con mis labores en la empresa.					
19	El jefe de área toma decisiones con la participación de todos los colaboradores					
20	Demuestra disposición para integrarse con facilidad al equipo.					
21	Valora y respeta las idea de los compañeros del equipo de trabajo.					
22	Se siente comprometido con los objetivos del equipo.					
23	Se muestra atento al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo.					
24	Mis opiniones son escuchadas y me hacen participe de las decisiones.					
25	Se promueve la motivación en la empresa para un buen desempeño en sus labores.					
26	Se otorga facilidades para que logre adaptarse a los cambios que la empresa realiza.					
27	El trabajo que realiza le permite desarrollar sus habilidades.					
28	Se realiza un reconocimiento a los colaboradores que destacan en sus labores					
29	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo personal.					
30	Se brinda algún tipo de incentivo cuando ha superado las expectativas laborales.					

***Gracias por completar el cuestionario***

## Anexo 4 Validación de instrumento a través de juicio de expertos

### Experto 1



#### CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mgtr. Espejo Pezzini Yalile Annabella

Presente

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

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos, asimismo hacer de su conocimiento que soy estudiante de la escuela de Posgrado de la UCV, en la sede Lima Norte, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el grado de Maestro en Administración y Negocios.

El título del proyecto de investigación es: "*Clima Laboral y Desempeño Laboral de los colaboradores de una empresa Call center, distrito de Lima, 2021*" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de administración educación y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Matriz de consistencia
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

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

Atentamente.

---

Firma  
Jose Manuel Naventa Espinoza

D.N.I: 44995186

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Clima Laboral**

N.º	DIMENSIONES DE CLIMA LABORAL / Ítem	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		S	N	S	N	S	N	
<b>DIMENSIÓN 1: AUTODIRECCIÓN</b>								
1	Existe oportunidad de progresar en la empresa.	X		X		X		
2	Se siente comprometido con el éxito en la organización.	X		X		X		
3	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	X		X		X		
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	X		X		X		
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	X		X		X		
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	X		X		X		
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.	X		X		X		
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	X		X		X		
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.	X		X		X		
10	Los objetivos de trabajo son desafiantes.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: INVOLUCIAMIENTO LABORAL</b>								
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlos.	X		X		X		
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.	X		X		X		
13	La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea.	X		X		X		
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.	X		X		X		
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.	X		X		X		
16	Se valora los altos niveles de desempeño.	X		X		X		
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización.	X		X		X		
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.	X		X		X		
19	Existen suficientes canales de comunicación.	X		X		X		
20	El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: SUPERVISIÓN</b>								
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.	X		X		X		
22	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.	X		X		X		
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	X		X		X		
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	X		X		X		
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	X		X		X		
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.	X		X		X		
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.	X		X		X		
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	X		X		X		
29	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.	X		X		X		
30	Existe buena administración de los recursos.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: COMUNICACIÓN</b>								
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.	X		X		X		
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	X		X		X		
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	X		X		X		
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.	X		X		X		
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.	X		X		X		
36	La empresa promueve el desarrollo del personal.	X		X		X		
37	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.	X		X		X		
38	Los objetivos de trabajo están claramente definidos.	X		X		X		
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.	X		X		X		
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 5: CONDICIONES LABORALES</b>								
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.	X		X		X		
42	Hay una clara definición de visión, misión y valores en la institución.	X		X		X		
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.	X		X		X		
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.	X		X		X		
45	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.	X		X		X		
46	Se reconocen los logros en el trabajo.	X		X		X		
47	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.	X		X		X		
48	Existe un trato justo en la empresa.	X		X		X		
49	Se conocen los avances en otras áreas de la organización.	X		X		X		
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.	X		X		X		

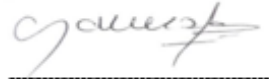
Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [ X ]**    **Aplicable después de corregir [ ]**    **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Yalile Annabella Espejo Pezzini    DNI 15724416  
**Especialidad del validador Gestión de Recursos Humanos**

Lima, 14 de octubre del 2021

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante.  
**Especialidad**



**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Desempeño Laboral**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>			Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	
<b>Calidad de servicio</b>											
1	Considera que brinda un excelente calidad en el servicio a los clientes		x			x			x		
2	Aplico las recomendaciones que los clientes me indican sobre la calidad de servicio.		x			x			x		
3	Soy consciente que la satisfacción de las personas en el trabajo depende de mi.		x			x			x		
4	Brindo al cliente una atención rápida y eficiente.		x			x			x		
5	Brindo una atención cordial y respetuosa a los clientes		x			x			x		
6	Puede cambiar las quejas y sugerencias en oportunidades para seguir mejorando.		x			x			x		
<b>Responsabilidad</b>											
7	Conoce cuales son sus responsabilidades en la empresa.		x			x			x		
8	Las tareas encomendadas logra cumplirlas en el tiempo establecido.		x			x			x		
9	Es puntual con el ingreso a su jornada laboral y cumple con el horario establecido.		x			x			x		
10	Acepta con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones.		x			x			x		
11	La responsabilidad del puesto esta claramente definida.		x			x			x		
12	Consulta con el supervisor sobre los cambios que le afectan directamente.		x			x			x		
<b>Productividad</b>											
13	Cumple con los objetivos demostrando iniciativa en la realización de sus actividades.		x			x			x		
14	Realiza sus actividades de manera ordenada.		x			x			x		
15	Realiza jornada extra para cumplir los objetivos establecidos en la empresa.		x			x			x		
16	Considera que su labor es eficiente al nivel solicitado por la empresa.		x			x			x		
17	Recibo una retroalimentación sobre mis actividades que realizo en la empresa.		x			x			x		
18	Estoy involucrado con mis labores en la empresa.		x			x			x		
<b>Liderazgo y Trabajo en equipo</b>											
19	El jefe de área toma decisiones con la participación de todos los colaboradores		x			x			x		
20	Demuestra disposición para integrarse con facilidad al equipo.		x			x			x		
21	Valora y respeta las ideas de los compañeros del equipo de trabajo.		x			x			x		
22	Se siente comprometido con los objetivos del equipo.		x			x			x		
23	Se muestra atento al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo.		x			x			x		
<b>Motivación</b>											
24	Mis opiniones son escuchadas y me hacen participe de las decisiones.		x			x			x		
25	Se promueve la motivación en la empresa para un buen desempeño en sus labores.		x			x			x		
26	Se otorga facilidades para que logre adaptarse a los cambios que la empresa realiza.		x			x			x		
27	El trabajo que realiza le permite desarrollar sus habilidades.		x			x			x		
28	Se realiza un reconocimiento a los colaboradores que destacan en sus labores		x			x			x		
29	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo personal.		x			x			x		
30	Se brinda algún tipo de incentivo cuando ha superado las expectativas laborales.		x			x			x		

Observaciones: \_\_\_\_\_

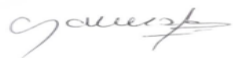
Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [ X ]**    **Aplicable después de corregir [ ]**    **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Yalile Annabella Espejo Pezzini    DNI 15724416  
**Especialidad del validador Gestión de Recursos Humanos**

Lima, 14 de octubre del 2021

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante.  
**Especialidad**



## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dra. Coronado De la Cruz María Elena Elizabeth

Presente

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

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos, asimismo hacer de su conocimiento que soy estudiante de la escuela de Posgrado de la UCV, en la sede Lima Norte, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el grado de Maestro en Administración y Negocios.

El título del proyecto de investigación es: "*Clima Laboral y Desempeño Laboral de los colaboradores de una empresa Call center, distrito de Lima, 2021*" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de administración educación y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Matriz de consistencia
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

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

Atentamente.

---

Firma  
Jose Manuel Naventa Espinoza

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Clima Laboral**

N.º	DIMENSIÓN 8 DE CLIMA LABORAL / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>			Sugerencias
		S	N		S	N		S	N		
<b>DIMENSIÓN 1: AUTORREALIZACIÓN</b>											
1	Existe oportunidad de progresar en la empresa.	x			x			x			
2	Se siente comprometido con el éxito en la organización.	x			x			x			
3	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	x			x			x			
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	x			x			x			
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	x			x			x			
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	x			x			x			
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.	x			x			x			
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	x			x			x			
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.	x			x			x			
10	Los objetivos de trabajo son retadores.	x			x			x			
<b>DIMENSIÓN 2: INVOLUCRAMIENTO LABORAL</b>											
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlos.	x			x			x			
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.	x			x			x			
13	La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea.	x			x			x			
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.	x			x			x			
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.	x			x			x			
16	Se valora los altos niveles de desempeño.	x			x			x			
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización.	x			x			x			
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.	x			x			x			
19	Existen suficientes canales de comunicación.	x			x			x			
20	El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado.	x			x			x			
<b>DIMENSIÓN 3: SUPERVISIÓN</b>											
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.	x			x			x			
22	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.	x			x			x			
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	x			x			x			
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	x			x			x			
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	x			x			x			
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.	x			x			x			
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.	x			x			x			
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	x			x			x			
29	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.	x			x			x			
30	Existe buena administración de los recursos.	x			x			x			
<b>DIMENSIÓN 4: COMUNICACION</b>											
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.	x			x			x			
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	x			x			x			
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	x			x			x			
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.	x			x			x			
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.	x			x			x			
36	La empresa promueve el desarrollo del personal.	x			x			x			
37	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.	x			x			x			
38	Los objetivos de trabajo están claramente definidos.	x			x			x			
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.	x			x			x			
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.	x			x			x			
<b>DIMENSIÓN 5: CONDICIONES LABORALES</b>											
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadora.	x			x			x			
42	Hay una clara definición de visión, misión y valores en la institución.	x			x			x			
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.	x			x			x			
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.	x			x			x			
45	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.	x			x			x			
46	Se reconocen los logros en el trabajo.	x			x			x			
47	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.	x			x			x			
48	Existe un trato justo en la empresa.	x			x			x			
49	Se conocen los avances en otras áreas de la organización.	x			x			x			
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.	x			x			x			



### Experto 3



#### CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. José Luis Vera La Torre

Presente

Asunto: VALIDACION DE INSTRUMENTOS A TRAVES DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos, asimismo hacer de su conocimiento que soy estudiante de la escuela de Posgrado de la UCV, en la sede Lima Norte, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el grado de Maestro en Administración y Negocios.

El título del proyecto de investigación es: "*Clima Laboral y Desempeño Laboral de los colaboradores de una empresa Call center, distrito de Lima, 2021*" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de administración educación y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Matriz de consistencia
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

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

Atentamente.



Firma  
Jose Manuel Naventa Espinoza

D.N.I: 44995186



**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Clima Laboral**

N.º	DIMENSIONES DE CLIMA LABORAL / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Superenotas
		S	N	S	N	S	N	
<b>DIMENSIÓN 1: AUTORREALIZACIÓN</b>								
1	Existe oportunidad de progresar en la empresa.	X		X		X		
2	Se siente comprometido con el éxito en la organización.	X		X		X		
3	El jefe inmediato brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	X		X		X		
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	X		X		X		
6	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	X		X		X		
8	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	X		X		X		
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.	X		X		X		
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	X		X		X		
9	En la oficina la información fluye adecuadamente.	X		X		X		
10	Los objetivos de trabajo son retadores.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: INVOLUCRAMIENTO LABORAL</b>								
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlos.	X		X		X		
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.	X		X		X		
13	La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea.	X		X		X		
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.	X		X		X		
16	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.	X		X		X		
18	Se valora los altos niveles de desempeño.	X		X		X		
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización.	X		X		X		
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.	X		X		X		
19	Existen suficientes canales de comunicación en el trabajo.	X		X		X		
20	El grupo con el que trabaja funciona como un equipo bien integrado.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: SUPERVISIÓN</b>								
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.	X		X		X		
22	En la oficina se hacen mejor el trabajo cada día.	X		X		X		
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	X		X		X		
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	X		X		X		
26	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	X		X		X		
28	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.	X		X		X		
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.	X		X		X		
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	X		X		X		
29	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.	X		X		X		
30	Existe buena administración de los recursos.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: COMUNICACIÓN</b>								
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.	X		X		X		
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	X		X		X		
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	X		X		X		
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.	X		X		X		
36	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.	X		X		X		
38	La empresa promueve el desarrollo del personal.	X		X		X		
37	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.	X		X		X		
38	Los objetivos de trabajo están claramente definidos.	X		X		X		
38	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.	X		X		X		
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 5: CONDICIONES LABORALES</b>								
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadora.	X		X		X		
42	Hay una clara definición de visión, misión y valores en la institución.	X		X		X		
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.	X		X		X		
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.	X		X		X		
46	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.	X		X		X		
46	Se reconocen los logros en el trabajo.	X		X		X		
47	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.	X		X		X		
48	Existe un trato justo en la empresa.	X		X		X		
48	Se conocen los avances en otras áreas de la organización.	X		X		X		
60	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.	X		X		X		

Observaciones: Ninguna.

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

Apellidos y nombres del Juez validador: Ms. José Luis Vera la Torre

DNI: 07502682

Especialidad del validador: Psicólogo organizacional

28 de octubre de 2021

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.



Dr. José Luis Vera La Torre  
Psicólogo  
C. P. 11010

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firmado digitalmente por:  
VERA LA TORRE JOSE LUIS  
R. 07502682 hash  
Url: Soy el autor del  
documento  
Fecha: 20/10/2021 18:04:19 -0500

Firma del Experto Informante



### Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Desempeño Laboral

N°	DIMENSIONES / Ítem	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>			Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	
	<b>Calidad de servicio</b>										
1	Considera que brinda una excelente calidad en el servicio a los clientes.			X			X			X	
2	Aplico las recomendaciones que los clientes me indican sobre la calidad de servicio.			X			X			X	
3	Soy consciente que la satisfacción de las personas en el trabajo dependen de mí.			X			X			X	
4	Brindo al cliente una atención rápida y eficiente.			X			X			X	
5	Brindo una atención cordial y respetuosa a los clientes			X			X			X	
6	Puede cambiar las quejas y sugerencias en oportunidades para seguir mejorando.			X			X			X	
	<b>Responsabilidad</b>										
7	Conozco las responsabilidades de mi puesto en la empresa.			X			X			X	
8	Las tareas encomendadas se cumplen en el tiempo establecido.			X			X			X	
9	Ingresó de forma puntual a la jornada laboral y cumplo con el horario establecido.			X			X			X	
10	Acepto con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones.			X			X			X	Ítem negativo.
11	La responsabilidad del puesto está claramente definida.			X			X			X	
12	Consulta con el supervisor sobre los cambios que le afectan directamente.			X			X			X	
	<b>Productividad</b>										
13	Cumplo con los objetivos demostrando iniciativa en la realización de sus actividades.			X			X			X	
14	Realizo las actividades de manera ordenada.										
15	Realizo jornadas extras para cumplir los objetivos establecidos en la empresa.			X			X			X	
16	Considera que su labor es eficiente al nivel solicitado por la empresa.			X			X			X	
17	Recibo una retroalimentación sobre mis actividades que realizo en la empresa.			X			X			X	
18	Estoy involucrado con mis labores en la empresa.			X			X			X	

Liderazgo y Trabajo en equipo									
19	El jefe de área toma decisiones con la participación de todos los colaboradores.							X	X
20	Demuestra disposición para integrarse con facilidad al equipo.							X	X
21	Valora y respeta las ideas de los compañeros del equipo de trabajo.							X	X
22	Me siento comprometido con los objetivos del equipo.							X	X
23	Se muestra atento al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo.							X	X
24	Mis opiniones son escuchadas y me hacen partícipe de las decisiones.							X	X
Motivación									
25	Se promueve la motivación en la empresa para un buen desempeño en sus labores.							X	X
26	Se otorga facilidades para que logre adaptarse a los cambios que la empresa realiza.							X	X
27	El trabajo que realiza le permite desarrollar sus habilidades.							X	X
28	Se realiza un reconocimiento a los colaboradores que destacan en sus labores.							X	X
29	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo personal.							X	X
30	Se brinda algún tipo de incentivo cuando ha superado las expectativas laborales.							X	X

Observaciones: Corregir la redacción de los ítems.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Ms. José Luis Vera la Torre

DNI: 07502662

Especialidad del validador: Psicólogo organizacional

28 de octubre de 2021

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.



*Dr. José Luis Vera La Torre*  
Psicólogo  
C. P. D. 111111

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firmado digitalmente por:  
VERA LA TORRE, JOSE LUIS  
C. P. D. 07502662  
Método: Soy el autor del documento  
Fecha: 28/10/2021 18:01:17-0600

Firma del Experto Informante

## Anexo 5 Autorización de instrumento

SONIA PALMA CARRILLO  
C.Ps.P.106  
[spalma50@hotmail.com](mailto:spalma50@hotmail.com)

### **CONSENTIMIENTO USO INSTRUMENTO DE EVALUACION**

Autorización exclusiva a: José Manuel Naventa Espinoza – DNI 444995186

Institución: Universidad César Vallejo – Lima, Norte.

Motivo: Tesis: “Clima Laboral y el Desempeño Laboral de los colaboradores de una empresa Call Center, distrito de Lima - 2021”

Instrumento autorizado: Escala Clima Laboral CL-SPC (2004)

Muestra de investigación: Máximo de 75 colaboradores de una empresa Call Center de Lima.

Asesor: Mg. Arturo Jaime Zúñiga Castillo

La presente autorización es para uso del solicitante como autor único de la tesis en referencia y se extiende por única vez para los propósitos específicos de la tesis en referencia y en la muestra mencionada en dicho trabajo académico. El solicitante ha cumplido con los requisitos solicitados para usar la Escala de Clima Laboral CL-SPC (2004); y es de su conocimiento que el análisis, calificación e interpretación de datos es de su entera responsabilidad con el uso de los baremos establecidos por la autora.

Octubre 9, 2021



*Sonia Palma Carrillo, PhD*

La trasgresión de los términos del uso del instrumento incluyendo facilitación a personas no autorizadas es sujeto a acciones legales pertinente

## Anexo 6 Análisis Factorial

### Clima laboral

#### *Prueba de KMO y Bartlett*

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,758
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	2490,005
	gl	1225
	Sig.	,000

#### *Varianza total explicada*

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	12,849	25,698	25,698	12,849	25,698	25,698
2	2,388	4,776	30,474	2,388	4,776	30,474
3	2,303	4,607	35,080	2,303	4,607	35,080
4	2,006	4,011	39,092	2,006	4,011	39,092
5	1,872	3,743	42,835	1,872	3,743	42,835
6	1,675	3,351	46,185	1,675	3,351	46,185
7	1,635	3,270	49,455	1,635	3,270	49,455
8	1,547	3,093	52,549	1,547	3,093	52,549
9	1,473	2,946	55,494	1,473	2,946	55,494
10	1,417	2,835	58,329	1,417	2,835	58,329
11	1,267	2,533	60,862	1,267	2,533	60,862
12	1,240	2,480	63,343	1,240	2,480	63,343
13	1,094	2,189	65,532	1,094	2,189	65,532
14	1,084	2,168	67,699	1,084	2,168	67,699
15	1,009	2,017	69,717	1,009	2,017	69,717
16	,952	1,904	71,621			
17	,942	1,885	73,505			
18	,839	1,678	75,184			
19	,818	1,635	76,819			
20	,801	1,601	78,420			
21	,754	1,509	79,929			
22	,707	1,415	81,343			
23	,678	1,356	82,700			
24	,651	1,302	84,002			
25	,643	1,287	85,289			
26	,572	1,143	86,432			

27	,552	1,104	87,536
28	,537	1,073	88,609
29	,517	1,034	89,643
30	,455	,910	90,553
31	,415	,830	91,382
32	,407	,814	92,196
33	,372	,743	92,940
34	,354	,708	93,648
35	,337	,674	94,322
36	,317	,635	94,957
37	,304	,607	95,564
38	,284	,568	96,132
39	,261	,522	96,654
40	,243	,487	97,140
41	,222	,444	97,584
42	,212	,425	98,009
43	,189	,377	98,386
44	,162	,324	98,709
45	,138	,275	98,985
46	,132	,263	99,248
47	,122	,245	99,493
48	,101	,201	99,694
49	,086	,173	99,867
50	,067	,133	100,000

Método de extracción: análisis de componentes principales.

## Desempeño Laboral

### *Prueba de KMO y Bartlett*

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,921
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	1714,654
	gl	435
	Sig.	,000

### *Varianza total explicada*

Compo nente	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción			Sumas de cargas al cuadrado de la rotación		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado

1	12,839	42,796	42,796	12,839	42,796	42,796	6,087	20,289	20,289
			6	9					
2	1,485	4,950	47,746	1,485	4,950	47,746	3,907	13,023	33,312
			6						
3	1,268	4,226	51,972	1,268	4,226	51,972	2,466	8,219	41,530
			2						
4	1,123	3,743	55,715	1,123	3,743	55,715	2,450	8,168	49,699
			5						
5	1,063	3,543	59,258	1,063	3,543	59,258	2,231	7,437	57,136
			8						
6	1,026	3,420	62,678	1,026	3,420	62,678	1,663	5,542	62,678
			8						
7	,927	3,092	65,769						
			9						
8	,862	2,875	68,644						
			4						
9	,841	2,802	71,446						
			6						
10	,756	2,520	73,966						
			6						
11	,733	2,444	76,411						
			1						
12	,682	2,273	78,684						
			4						
13	,590	1,967	80,651						
			1						
14	,582	1,941	82,592						
			2						
15	,543	1,808	84,400						
			0						
16	,511	1,704	86,104						
			4						
17	,484	1,613	87,718						
			8						
18	,466	1,554	89,272						
			2						
19	,428	1,426	90,698						
			8						
20	,406	1,352	92,051						
			1						
21	,354	1,181	93,231						
			1						

22	,340	1,132	94,36
			3
23	,285	,951	95,31
			5
24	,254	,846	96,16
			1
25	,248	,827	96,98
			7
26	,238	,793	97,78
			1
27	,201	,670	98,45
			1
28	,178	,593	99,04
			4
29	,173	,578	99,62
			2
30	,113	,378	100,0
			00

Método de extracción: análisis de componentes principales.



## Anexo 7 Resultados de alfa de Cronbach

### *Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	105	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	105	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### *Estadísticas de fiabilidad*

Instrumento	Alfa de Cronbach	N de elementos
Clima Laboral	,936	50
Desempeño Laboral	,952	30

## Anexo 8 Resultados de datos agrupados

### *Clima Laboral (Agrupada)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desfavorable	26	24,8	24,8	24,8
	Regular	79	75,2	75,2	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

### *Autorrealización (Agrupada)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy desfavorable	3	2,9	2,9	2,9
	Desfavorable	53	50,5	50,5	53,3
	Regular	48	45,7	45,7	99,0
	Favorable	1	1,0	1,0	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

### *Involucramiento Laboral (Agrupada)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy desfavorable	3	2,9	2,9	2,9
	Desfavorable	27	25,7	25,7	28,6
	Regular	74	70,5	70,5	99,0
	Favorable	1	1,0	1,0	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

### *Supervisión (Agrupada)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy desfavorable	1	1,0	1,0	1,0
	Desfavorable	35	33,3	33,3	34,3
	Regular	69	65,7	65,7	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

*Comunicación (Agrupada)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy desfavorable	1	1,0	1,0	1,0
	Desfavorable	44	41,9	41,9	42,9
	Regular	60	57,1	57,1	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

*Condiciones Laborales (Agrupada)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy desfavorable	6	5,7	5,7	5,7
	Desfavorable	31	29,5	29,5	35,2
	Regular	67	63,8	63,8	99,0
	Favorable	1	1,0	1,0	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

*Desempeño Laboral (Agrupada)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	20	19,0	19,0	19,0
	Regular	72	68,6	68,6	87,6
	Eficiente	13	12,4	12,4	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

*Calidad de Servicio (Agrupada)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	11	10,5	10,5	10,5
	Regular	30	28,6	28,6	39,0
	Eficiente	64	61,0	61,0	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

*Responsabilidad (Agrupada)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	23	21,9	21,9	21,9
	Regular	61	58,1	58,1	80,0
	Eficiente	21	20,0	20,0	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

*Productividad (Agrupada)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	19	18,1	18,1	18,1
	Regular	70	66,7	66,7	84,8
	Eficiente	16	15,2	15,2	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

*Liderazgo y trabajo en equipo (Agrupada)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	23	21,9	21,9	21,9
	Regular	74	70,5	70,5	92,4
	Eficiente	8	7,6	7,6	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

*Motivación (Agrupada)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	21	20,0	20,0	20,0
	Regular	84	80,0	80,0	100,0
	Total	105	100,0	100,0	



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, ZUÑIGA CASTILLO ARTURO JAIME, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA CALL CENTER, DISTRITO DE LIMA, 2021.", cuyo autor es NAVENTA ESPINOZA JOSE MANUEL, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 03 de Enero del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
ZUÑIGA CASTILLO ARTURO JAIME <b>DNI:</b> 09225053 <b>ORCID</b> 0000000312412785	Firmado digitalmente por: AJZUNIGAC el 03-01- 2022 19:53:45

Código documento Trilce: TRI - 0250879