



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la Empresa de
Transportes Urbano LINEA 4 SA, San Juan de Lurigancho**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

Vigo Rabanal, Leidy (ORCID: 0000-0002-8507-3000)

ASESOR:

Dr. Salas Quintos, Oscar (ORCID: 0000-0002-7428-1250)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2017

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado a mis padres, que siempre incentivaron en lograr trazar mis proyectos profesionales. También a mis hermanos por haberme dado su apoyo incondicional y por motivarme a cumplir mis objetivos a lo largo de todos mis años de estudios universitarios.

Y finalmente dedicando a mi prima y hermano, quienes se encuentran en el cielo y que desde allí están guiándome para que yo cumpla todas mis metas.

Agradecimiento

Agradezco principalmente a mi profesor, mentor y guía el Dr. Oscar Salas Quinto quien me enseñó que la investigación es fundamental para el desarrollo de la sociedad.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	9
III. METODOLOGÍA	20
3.1. Tipo y diseño de investigación	20
3.2. Variables y operacionalización	21
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	25
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
3.5. Procedimientos	29
3.6. Método de análisis de datos	30
3.7. Aspectos éticos	30
IV. RESULTADOS	31
V. DISCUSIÓN	45
VI. CONCLUSIONES	49
VII. RECOMENDACIONES	54
REFERENCIAS	57
ANEXOS	64

Índice de tablas

Tabla 1: Matriz de operacionalización de clima organizacional	23
Tabla 2: matriz de operacionalización de desempeño laboral	24
Tabla 3: Jueces y expertos	27
Tabla 4: Resultados de los instrumentos de clima organizacional	27
Tabla 5: Resultados de los instrumentos de desempeño laboral	28
Tabla 6: Resultados confiabilidad: Alfa Cronbach - clima organizacional	29
Tabla 7: Resultados confiabilidad: Alfa Cronbach - desempeño laboral	29
Tabla 8: Resultados de Rho de Spearman y sig. bilateral de las variables	31
Tabla 9: Resultados de la dimensión estructura	32
Tabla 10: Resultados de la dimensión liderazgo	33
Tabla 11: Resultados de la dimensión responsabilidad	34
Tabla 12: Resultados de la dimensión recompensa	35
Tabla 13: Resultados de la dimensión comunicación	36
Tabla 14: resultados de la dimensión relaciones	37
Tabla 15: Resultados de la dimensión cooperación	38
Tabla 16: resultados de la dimensión estándares	39
Tabla 17: Resultados de la dimensión conflicto	40
Tabla 18: Resultados de la dimensión obstáculo	41
Tabla 19: Resultados de la dimensión toma de decisiones	42
Tabla 20: Resultados de la dimensión control	43
Tabla 21: Resultados de la dimensión riesgo	44

Índice de anexos

Anexo 1: Matriz de Consistencia	64
Anexo 2: Especificaciones de la variable: Clima organizacional	65
Anexo 3: Especificaciones de la variable: Desempeño laboral	66
Anexo 4: Cuestionario sobre clima organizacional	67
Anexo 5: Cuestionario sobre desempeño laboral	70
Anexo 6: Instrumentos	73
Anexo 7: Base de datos	89
Anexo 8: Autorización de validación del cuestionario	90

Resumen

El presente trabajo de investigación titulado Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la Empresa de Transportes Urbano LINEA 4 SA, San Juan de Lurigancho; tuvo como objetivo principal determinar la relación que existe entre Clima organizacional y el desempeño laboral en la empresa de transportes urbano LINEA 4 SA. Determinando investigación fue aplicada, nivel de investigación descriptivo correlacional y diseño de investigación no experimental. Se utilizó como población a 35 trabajadores que laboran en las diferentes oficinas de la empresa de transportes urbano LINEA 4 SA, realizando funciones administrativas. La validez del instrumento se obtuvo mediante juicio de expertos y la confiabilidad con el coeficiente Alfa de Cronbach, el cual indica que para el instrumento de la variable clima organizacional se tiene una consistencia interna de 0.893 y para el instrumento de la variable desempeño laboral se tiene una consistencia interna de 0.840. La recolección de datos se obtuvo a través de 2 cuestionarios con 30 ítems cada uno; con escala de Likert de 5 categorías. El análisis de los datos se hizo utilizando el programa estadístico SPSS, llegando a evidenciar que existe relación entre Clima Organizacional y el desempeño laboral en la empresa de transportes urbano LINEA 4 SA.

Palabras claves: clima organizacional, motivación, desempeño laboral.

Abstract

The present research work entitled Organizational Climate and Labor Performance in the Urban Transport Company LINEA 4 SA, San Juan de Lurigancho; Its main objective was to determine the relationship between organizational climate and job performance in the urban transport company LINEA 4 SA. Determining research was applied, correlational descriptive research level and non-experimental research design. The population used was 35 workers who work in the different offices of the urban transport company LINEA 4 SA, performing administrative functions. The validity of the instrument was obtained through expert judgment and reliability with Cronbach's Alpha coefficient, which indicates that for the organizational climate variable instrument there is an internal consistency of 0.893 and for the job performance variable instrument there is an internal consistency of 0.840. Data collection was obtained through 2 questionnaires with 30 items each; with a 5-category Likert scale. The data analysis was done using the SPSS statistical program, showing that there is a relationship between Organizational Climate and job performance in the urban transport company LINEA 4 SA.

Keywords: organizational climate, motivation, job performance.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, destinando escribir enigmas debatidas relacionadas para priorizar condiciones acontecidas de las tendencias determinadas en resaltar funciones competitivas, buscando impulsar mejoramientos continuos de manera consecuente para demostrar equivalencia desempeñada. Es decir el progreso o el fracaso de las organizaciones va depender en gran medida del grado de percepción que tienen los colaboradores con respecto a su centro trabajo en el que laboran día a día. Pero para lograr la satisfacción de los colaboradores se tiene que generar todas las condiciones necesarias para que estos puedan realizar correctamente sus funciones. Es por ello que a lo largo de los últimos años las organizaciones vienen implementadas una serie de estrategias para generar un apropiado clima organizacional, que permita al colaborador desarrollar todas sus habilidades, destrezas, conocimientos, relaciones interpersonales y capacidades intelectuales. Todo ello contribuye y encamina en el logro de los objetivos y rentabilidad de la organización, así como también en el óptimo desempeño de sus colaboradores.

Para empezar, protagonizando definir deducciones por Pedraza (2018) demostrando direcciones analizadas para sostener valoraciones acontecidas operacionales mediante diferentes diagnósticos programados en promover alternativas satisfactorias. (p. 3) Conforme, Díaz & Carrasco (2018) estableciendo desarrollar diversos acciones coordinadas de incentivar distintos procesamientos operativos para fortalecer mejores ámbitos organizacionales. (p.2) Además, López, Hernández, & Martínez (2019) manteniendo sostener modificaciones estructuradas en priorizar condiciones comprometidas para obtener ambientes cómodos complementarios. (p. 28) De nuevo, Gomes (2012) impulsando unificar planificaciones direccionadas en resaltar acontecimientos desarrollados, incentivando compartir actividades recreativas para fortalecer las acciones comprometidas. (p. 2)

Sin embargo, garantizando sustentar refutaciones experimentadas por Govea & Zuñiga (2020) detallando considerar distintas retribuciones mediante diferentes comportamientos demostradas por intervenciones accionadas de los subordinados encargados, fomentando valorizar condiciones sostenidas de

garantizar correspondencia interactiva. (p. 2) Así mismo, Martínez, Rodríguez & Parada (2019) registrando supervisar diferentes acontecimientos laborales organizacionales para inducir diversas facilidades coordinadas, resaltando demostrar visiones trazadas. (p. 3) Luego, Zempual, Morales & Freites (2021) fomentando sintetizar diferentes requerimientos sustentado para realizar procesamientos funcionales adecuados, integrando beneficios complementarios que busquen demostrar tranquilidad monitoreada. (p. 2) Igualmente, Carrillo, Redondo & Arbeláez (2020) planificando direccionar ambientes condicionados laborales mediante formaciones unificadas para obtener accesibilidades garantizadas en comprometer mayor aceptación comunicativa registrada. (p. 2)

Según la Revista Cubana de Salud Pública (2013). En el presente el clima organizacional es un tema de gran interés para las organizaciones, porque nos permite reconocer las necesidades existentes de la organización en relación con el futuro deseado. Determinando sostener condiciones acontecidas de forma prevista por las percepciones recopiladas externas. Sin embargo, este enfoque ha dado un giro a nivel internacional puesto que la calidad de vida laboral de una organización está determinada por el ambiente, el entorno, el aire que respiran los colaboradores, etc. Por consiguiente, para comprender el clima de una organización es necesario conocer el comportamiento de los individuos, la estructura de la organización y los procesos que se desarrollan en la misma.

En cambio, proponiendo sintetizar valoraciones comprobadas por Haider, Jabeen & Ahmad (2018) fortaleciendo gestionar adaptaciones operacionales mediante participantes que consienten en promover las determinaciones distributivas, brindando establecer de forma efectiva el mejoramiento garantizado. (p. 30) En cuanto, Ramos, Barrada, Fernández & Koopmans (2019) seleccionando definir distintas recopilaciones agrupadas mediante informaciones fundamentadas en diversas cuestiones percibidas en promover intervenciones organizacionales. (p. 196) También, López, Aragón, Muñoz & Tornell (2021) especificando registrar diversas aportaciones acumuladas mediante sucesos consumados de procesamientos operacionales supervisados para conseguir certificaciones equivalentes esperadas. (p. 317) De nuevo, Imran & Mohammed (2020) inclinando potenciar acciones funcionales garantizados mediante

inducciones capacitadas para priorizar apreciaciones comprometidas, buscando alcanzar mayor reciprocidad comunicacional. (p. 195)

No obstante, la revista Scielo por Salgado, Blanco & Moscoso (2019) recopilando demostrar gestiones organizadas para concretar funciones operativas, fortaleciendo inducir capacitaciones evaluadas en promover intervenciones competitivas. (p. 96) Así mismo, Martins, Zerbini & Medina (2019) efectuando supervisar programaciones comprobadas con diferentes especialistas experimentados para fomentar mejoramientos continuos de conducir acciones superiores. (p. 30) Luego, Rich, Lepine & Crawford (2017) replicando inducir requerimientos exigidos en contribuir nuevas alternativas funcionales para establecer sostenibilidad equilibrada de diversos acontecimientos productivos esperados. (p. 2) En definitiva, Vargas & Flores (2019) examinando derivar supervisiones controladas por equipos asignados en direccionar diversos lineamientos requeridos para demostrar representaciones registradas de optimizar actividades serviciales destinadas. (p. 152)

Según el Diario Gestión (2014), a pesar de que las empresas en nuestro país hacen esfuerzos por mantener un buen clima organizacional para sus trabajadores, más de la mitad de los colaboradores asegura haber tenido problemas en su centro de trabajo. Esto se evidencia en una encuesta realiza por Aptitus, la cual reveló que el 76.6% de encuestados manifestó sentirse cómodo con el clima organizacional de su centro de trabajo. No obstante, el 10% afirmó estar incómodo y el 13.3% consideró insignificante este factor.

Con respecto, al clima organizacional en la empresa de transportes urbano LINEA 4 SA, se observó que el ambiente de trabajo no es el óptimo, ya que no le están dando la debida importancia. Es decir, los factores que existen para originar un buen clima organizacional no son los indicados y poco cooperan al buen desarrollo de los colaboradores, estos factores son los siguientes:

La comunicación entre los colaboradores muchas de las veces tiende a ser tensa, pues los problemas personales los proyectan en su trabajo dentro de la organización, también se observa cierto interés por quedar bien con los jefes, protegiendo el trabajo individual a costa de desmeritar el de los demás.

La libertad de los trabajadores para tomar decisiones dentro de su puesto de trabajo es influenciado por los superiores inmediatos, ya que siempre es necesario tener el visto bueno del jefe.

La insatisfacción por la compensación laboral que perciben, pues el salario que reciben muchas de las veces no es equitativo de acuerdo al cargo y funciones que cumplen.

La ausencia de cooperación como equipo de trabajo entre las diversas áreas de la institución, pues cada trabajador o área ve su beneficio laboral de forma personal.

La falta de identidad de los colaboradores con la empresa, ya que muchas de las veces no encuentra lo que buscan y consideran no tener objetivos en común con la organización.

Debido a los diversos factores que se ha observado en la organización, se puede decir que en la actualidad la empresa ETUL 4 SA carece de un buen clima organizacional; esto se puede evidenciar en lo siguiente: malestares, incomodidad, fatiga, presencia de un ambiente hostil, distanciamiento entre compañeros de trabajo y jefe inmediato, limitaciones en la toma de decisiones, trabajo individualista, falta de cooperación, incumpliendo de tareas asignadas, la falta de identidad con la organización, entre otros. Todo ello genera que el desempeño laboral de los trabajadores sea deficiente ocasionando que muchas veces que la empresa tenga pérdidas al no poder cumplir con los objetivos.

Asimismo esto ocasiona una mala percepción por parte de todos los usuarios que a diario se transportan de un lugar a otro usando como medio de transporte nuestras unidades vehiculares.

Finalmente, sosteniendo exponer situaciones problemáticas que busquen proponer refutaciones acontecidas de indagaciones descriptivas correlacionales, avalando mediciones consecutivas de enigmas debatidas disputadas mediante los subordinados asignados en diferentes acciones funcionales de la institución de transportes urbano LINEA 4 SA, que realizan funciones administrativas, examinado simultaneidad proporcionada de incógnitas conceptuales requeridas.

Con ello podremos buscar alternativas de solución para mejorar el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores.

Buscando formular refutaciones destinada mediante interrogante general: ¿Qué simultaneidad proporcionada de enigmas debatidas en la institución transportista? Además, interrogantes específicos: ¿Qué simultaneidad proporcionada estructura y mediante enigma debatida en la institución transportista? ¿Qué simultaneidad proporcionada liderazgo y mediante enigma debatida en la institución transportista? ¿Qué simultaneidad proporcionada responsabilidad y mediante enigma debatida en la institución transportista? ¿Qué simultaneidad proporcionada recompensa y mediante enigma debatida en la institución transportista? ¿Qué simultaneidad proporcionada comunicación y mediante enigma debatida en la institución transportista? ¿Qué simultaneidad proporcionada relaciones y mediante enigma debatida en la institución transportista? ¿Qué simultaneidad proporcionada cooperación y mediante enigma debatida en la institución transportista? ¿Qué simultaneidad proporcionada estándares y mediante enigma debatida en la institución transportista? ¿Qué simultaneidad proporcionada conflictos y mediante enigma debatida en la institución transportista? ¿Qué simultaneidad proporcionada obstáculos y mediante enigma debatida en la institución transportista? ¿Qué simultaneidad proporcionada toma de decisiones y mediante enigma debatida en la institución transportista? ¿Qué simultaneidad proporcionada control y mediante enigma debatida en la institución transportista? ¿Qué simultaneidad proporcionada riesgo y mediante enigma debatida en la institución transportista?

Definiendo teorías desarrolla mediante justificaciones teóricamente definidas en las formulaciones proyectadas de contribuciones expresadas para priorizar diversas elecciones refutadas de enigmas debatidas proporcionadas, buscando el grado de relación que existe entre ambos conceptos. Asimismo, buscando sustentar diferentes referencias representativas para fomentar investigaciones registradas en obtener correspondencia sostenida de las interrogaciones conceptuales definidas, realizando unificar distintas teorías fundamentadas mediante recopilaciones dimensionales de enigmas disputadas requeridas.

Fomentando suponer percepciones prácticas concurridas en sintetizar indagaciones complementarias de la institución ETUL 4 SA, ya que arrojará resultados, lo cuales serán de gran apoyo para el análisis y la toma de decisiones de la empresa, con el propósito de mejorar las condiciones físicas y psicológicas de la organización, buscando finalidades consecutivas de realizar aplicaciones de mejoramientos planificados mediante condiciones requeridas en la institución, logrando como resultado que los colaboradores se sientan identificados y perciban un ambiente adecuado en el cual puedan desempeñarse de manera eficiente dentro de la organización.

Priorizando sustentar justificaciones metodológicamente mediante distintas investigaciones sugeridas para integrar implementaciones funciones instrumentales. Garantizando mencionar proyecciones requeridas de emplear consecutivas suposiciones descriptivas correlacionales, integrando derivaciones no intervenidas experimentadas. Para lograr diferentes propósitos trazados, requiriendo sostener distintas técnicas evaluadas mediante cuestionario programado y el programa SPSS que nos permite analizar e interpretar las variables y sus dimensiones. Pretendiendo suponer identificaciones relaciones de simultaneidad proporcionada de enigmas disputadas, resaltando propósitos direccionados garantizados. También, derivando resultados de la investigación se sustentan en la aplicación de las técnicas de investigación validadas en el cuestionario.

La importancia del presente trabajo de investigación tiene por propósito brindar un aporte a la empresa ETUL 4 SA sobre Identificar simultaneidad proporcionada de enigmas disputados relacionados. Es decir, hoy en día el progreso de las organizaciones se ve reflejado en el factor humano. Por esta razón como empresa se debe generar un adecuado clima organizacional, por lo que se debe buscar el bienestar del personal y velar por sus intereses.

Desarrollando sintetizar intervenciones de hipótesis general: Existe simultaneidad proporcionada de enigmas debatidas en la institución transportista. También, hipótesis específicas: Existe simultaneidad proporcionada estructura y mediante enigma debatida en la institución transportista. Existe simultaneidad proporcionada liderazgo y mediante enigma debatida en la institución

transportista. Existe simultaneidad proporcionada responsabilidad y mediante enigma debatida en la institución transportista. Existe simultaneidad proporcionada recompensa y mediante enigma debatida en la compañía transportista. Existe simultaneidad proporcionada comunicación mediante enigma debatida en la institución transportista. Existe simultaneidad proporcionada relaciones y mediante enigma debatida en la institución transportista. Existe simultaneidad proporcionada cooperación y mediante enigma debatida en la institución transportista. Existe simultaneidad proporcionada estándares y mediante enigma debatida en la compañía transportista. Existe simultaneidad proporcionada conflictos y mediante enigma debatida en la institución transportista. Existe simultaneidad proporcionada obstáculos y mediante enigma debatida en la institución transportista. Existe simultaneidad proporcionada toma de decisiones y mediante enigma debatida en la institución transportista. Existe simultaneidad proporcionada control y mediante enigma debatida en la institución transportista. Existe simultaneidad proporcionada riesgo y mediante enigma debatida en la institución transportista.

Deduciendo implementar deducciones gestionada de objetivo general: Examinar simultaneidad proporcionada de enigmas debatidas en la institución transportista. Luego, objetivos específicos: Examinar la relación que existe entre la estructura y mediante enigma debatida en la institución transportista. Examinar simultaneidad proporcionada liderazgo y mediante enigma debatida en la institución transportista. Examinar simultaneidad proporcionada responsabilidad y mediante enigma debatida en la institución transportista. Examinar simultaneidad proporcionada recompensa y mediante enigma debatida en la institución transportista. Examinar simultaneidad proporcionada comunicación y mediante enigma debatida en la institución transportista. Examinar simultaneidad proporcionada relaciones y mediante enigma debatida en la institución transportista. Examinar simultaneidad proporcionada cooperación y mediante enigma debatida en la institución transportista. Examinar simultaneidad proporcionada estándares y mediante enigma debatida en la institución transportista. Examinar simultaneidad proporcionada conflictos y mediante enigma debatida en la institución transportista. Examinar simultaneidad proporcionada

obstáculos y mediante enigma debatida en la institución transportista. Examinar simultaneidad proporcionada toma de decisiones y mediante enigma debatida en la institución transportista. Examinar simultaneidad proporcionada control y mediante enigma debatida en la institución transportista. Examinar simultaneidad proporcionada riesgo y mediante enigma debatida en la institución transportista.

II. MARCO TEÓRICO

Para empezar, Palomino & Peña (2016) en su tesis. “El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelería Venoplast Ltda” (tesis para obtener el título profesional de administradores de empresas). Universidad de Cartagena, Cartagena de Indias, Colombia. Tiene como objetivo principal analizar la relación del clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa distribuidora y papelería Venoplast Ltda. Algunas teorías de soporte para la variable el clima organizacional son las teorías de Campbell, James & Jones, Payne, Gan & Berbel; y para la variable desempeño laboral se consideró los tres conjuntos de criterios más populares que son los resultados de la tarea individual, comportamientos y características. Respaldando aludir suposiciones descriptivas correlacionales, incorporando derivaciones no intervenidas experimentadas. Proyectando exponer distintas compilaciones controvertidas 97 subordinados gratificados, manejando proceder engranajes sistemáticas de concretar mediciones recurrentes mediante interrogaciones cuestiones, destacando modificaciones Likert. Manifestando divulgar diferentes funciones esquematizadas Spearman mediante fundamentaciones correlativas compulsadas 0.562, patentizando absolver significancia abreviada 0.000, modificando examinar simultaneidad proporcionada de enigmas debatidos mencionados, es decir los datos mostraron que cuando el clima organizacional mejora, el desempeño también lo hace, en la nada despreciable cifra de 68,7 %. Por lo tanto, los resultados son consistentes con las teorías referenciadas en la investigación.

El aporte que brindara esta investigación será de utilidad por su amplias modificaciones complementarias, demostrando referencias teóricas recurrentes de enigmas disputadas debatidas y los resultados que se obtiene del instrumento realizado será de ayuda para analizar el efecto que se tiene con estos factores, así como también el objetivo que empleó y la metodología que utilizo con respecto a las variables, asimismo ayudará al marco estadístico para realizar la discusión ya que cuenta con algunas de las dimensiones

Ahora bien, Duran (2015) en su tesis titulada. “El clima organizacional y el desempeño laboral de los funcionarios del área de Balcón de servicios del

gobierno autónomo descentralizado del municipio de Ambato” (Tesis para obtener el título en psicología industrial). Universidad Técnica de Ambato, Cartagena de Indias, Ecuador. Tiene como objetivo principal investigar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral del área del Balcón de servicios del gobierno autónomo descentralizado del municipio de Ambato. Algunas teorías de soporte como los propósitos de la evaluación de desempeño, productividad, métodos tradicionales de evaluación de desempeño, entre otras. La presente investigación metodológicamente posee un análisis cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional. Proyectando exponer mediante distintas compilaciones controvertidas 60 subordinados gratificados, manejando proceder engranajes sistemáticas de concretar mediciones recurrentes mediante interrogaciones cuestiones recopiladas Esta investigación concluye que el 43 % de los clientes internos encuestados consideran que si existe un buen clima organizacional en su área de trabajo, mientras que el 57% opina lo contrario. Es decir, el valor de Chi cuadrado calculado= 19.20 es mayor al Chi cuadrado tabular= 3.841 y se comprueba que el clima organizacional incide en el desempeño laboral.

El aporte que brindara esta investigación será de utilidad por sus amplias modificaciones complementarias, demostrando referencias teóricas recurrentes de enigmas disputadas debatidas y los resultados garantizados del instrumento realizado será de ayuda para analizar el efecto que se tiene con estos factores.

Sin embargo, Quiñones (2013). Tesis titulada “El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la pontificia universidad católica del Ecuador sede esmeraldas PUCESE” (Tesis para la obtención del título de Magister en administración y dirección de empresas). Universidad Tecnológica de Israel, Quito, Ecuador. Tiene como objetivo principal determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas PUCESE. Las teorías de soporte para las variables clima organizacional y desempeño laboral son la teoría de Jiménez y la teoría de Workmeter. En referencia a la metodología se utilizó una investigación exploratoria descriptiva. Proyectando exponer distintas compilaciones controvertidas 179 subordinados gratificados, manejando proceder engranajes sistemáticas de concretar mediciones recurrentes mediante

interrogaciones cuestiones recopiladas Esta tesis concluye que 53,7 % de los trabajadores califican su desempeño laboral en PUCESE como excelente- alto; no obstante el 45,6 % consideran que su desempeño es bueno- medio. Esto evidencia que poco menos de la mitad de los trabajadores considera que su desempeño laboral no es óptimo por el clima organizacional que se presenta dentro de la organización.

Esta investigación aportará un significativo marco teórico ya que abarcará los diversos factores de las variables clima organizacional y desempeño laboral y ayudara al marco estadístico para realizar la discusión ya que cuenta con algunas de las dimensiones y similitud en sus resultados estadísticos.

Por otro lado, Quispe (2015) en su tesis. "Clima organizacional y el desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015". (Tesis para obtener el título de licenciado en administración de empresas). Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú. Tiene como objetivo principal determinar la relación existente entre el clima organizacional y desempeño laboral laboral en la municipalidad distrital de Pacucha. Derivaciones refutadas investigadas; son la teoría de Ivancevich, la teoría de Luthans, la teoría de Chiavenato, la teoría de Bittel, la teoría de D'Alessio, entre otros. Respalda aludir suposiciones descriptivas correlacionales, incorporando derivaciones no intervenidas experimentadas. Para la obtención de la información se aplicó una encuesta a los 64 trabajadores de la municipalidad distrital de Pacucha, manejando proceder engranajes sistemáticas de concretar mediciones recurrentes mediante interrogaciones cuestiones recopiladas. Manifestando divulgar diferentes funciones esquematizadas adquiriendo 0.864 para el cuestionario del clima organizacional y de 0.873 para el cuestionario de desempeño laboral. Por lo tanto, los instrumentos son fiables y consistentes. Esta investigación concluye que existe una correlación de 0.743, donde demuestra que existe una relación directa; positiva moderada; es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables. Por ende, se afirma con un nivel de confianza del 95% que existe una relación significativa entre el clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha.

Registrando aportaciones sugeridas para sustentar refutaciones investigadas en priorizar distintas modificaciones complementarias, demostrando referencias teóricas recurrentes de enigmas disputadas debatidas, sosteniendo fomentar recopilaciones experimentadas metodológicas.

En cambio, Palhua (2015). Tesis titulada “Clima organizacional y el desempeño laboral en la empresa Digitel SAC, 2015” (Tesis para obtener el título profesional de licenciado en Administración). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. La presente investigación tiene como objetivo establecer la relación existente entre clima organizacional y desempeño laboral en la empresa Digitel SAC en el año 2015. Las teorías de apoyo consideradas en esta investigación son la teoría de Litwin y Stringer, la teoría de Robbins y la teoría de Chiavenato. Respaldo aludir suposiciones descriptivas correlacionales, incorporando derivaciones transversales no intervenidas experimentadas. Proyectando exponer distintas compilaciones controvertidas 40 subordinados gratificados. Manejando proceder engranajes sistemáticas de concretar mediciones recurrentes mediante interrogaciones cuestiones recopiladas. Manifestando divulgar diferentes funciones esquematizadas adquiriendo 0.977 para el cuestionario del clima organizacional y de 0.951 para el cuestionario de desempeño laboral En la investigación se llegó a la conclusión que dado que el Chi-cuadrado de Person es $0,234 < 3.8415$, examinar simultaneidad proporcionada de enigmas debatidas en la institución Digitel.

El aporte que brindará esta investigación es su marco teórico sobre el clima organizacional y el desempeño laboral que están citadas por los diferentes autores de renombre, así como el tipo de metodología.

No obstante, Acosta (2015) en su tesis. “Clima organizacional y desempeño Laboral de los trabajadores del área de la lavandería de Corporación Wama SAC, San Juan de Lurigancho 2015” (Tesis para obtener el grado de licenciada en Administración de empresas). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. La presente investigación tiene como objetivo general determinar la relación existente entre las variables clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del área de la lavandería de Corporación Wama SAC en San Juan de Lurigancho. Las teorías de apoyo que se consideraron en esta tesis son la teoría de clima

organizacional de Likert y la base teórica de desempeño laboral de Dessler. Respaldo aludir suposiciones descriptivas correlacionales, incorporando derivaciones no intervenidas experimentadas. Proyectando exponer distintas compilaciones controvertidas 45 subordinados gratificados, Manejando proceder engranajes sistemáticos de concretar mediciones recurrentes mediante interrogaciones cuestiones recopiladas. Manifestando divulgar diferentes funciones esquematizadas Cronbach adquiriendo 0.930 para el cuestionario del clima organizacional y de 0.961 para el cuestionario de desempeño laboral. Manifestando divulgar diferentes funciones esquematizadas Spearman mediante fundamentaciones correlativas compulsadas 0.663, patentizando absolver significancia abreviada 0.000, modificando examinar simultaneidad proporcionada de enigmas debatidos mencionados.

Modificando sostener valoraciones fundamentadas de verificar simultaneidad proporcionada de enigmas disputadas, demostrando unificaciones equivalente mediante engranajes sistemáticas de concretar mediciones recurrentes mediante interrogaciones cuestiones recopiladas.

Para explicar la presente investigación, es esencial tener en cuenta algunas teorías sobre el clima organizacional:

Asimismo, Chiavenato (2007) “clima organizacional se deriva del estado de adaptación que manifiesta un colaborador en un momento determinado en su centro de trabajo. Tal adaptación no solo se refiere a la complacencia de las necesidades vitales y de seguridad, sino también a las necesidades de integración a un grupo social de estima y autorrealización. El fracaso de esas necesidades causa problemas de adecuación. Además, derivando deducir modificaciones acontecidas de comodidades organizacionales mediante secuencias comprobadas de impulsar acciones motivacionales a sus colaboradores asignados. Demostrando resaltar el crecimiento garantizado de clima organizacional sube y se convierte en relaciones de satisfacción, colaboración, ánimo, interés, etc. Por lo contrario, cuando la motivación entre los colaboradores decrece, el clima organizacional tiende a bajar, generando desinterés, apatía, insatisfacción, estados de depresión, etc” (p. 59).

Según Silva (2002) “clima organizacional es el entorno psicológico que se deriva de la conducta, las políticas empresariales y los modelos de gestión, y que se manifiesta en las relaciones interpersonales de los miembros de la organización” (p. 425).

Además menciona características del clima organizacional, las cuales son: Sentido de identidad: Se refiere al grado de pertenencia que experimenta un colaborador con la organización. Capacidad de adaptación: Es la aptitud para solucionar problemas y reaccionar de manera rápida y flexible ante cualquier situación que se presente en el medio ambiente. Perspectiva exacta del medio ambiente. Se refiere a la capacidad para diagnosticar y comprender el medio ambiente. Integración de los participantes: Alude a la capacidad de la organización para actuar como un todo orgánico.

Según Prieto (2012) “el clima organizacional proviene de las sugerencias administrativas que otorgan una importancia determinante al factor humano dentro de la organización, en específico la escuela de las relaciones humanas y las teorías de la motivación. El vínculo de los colaboradores con la organización presencia las generadas por la estructura formal y las relaciones interpersonales e intergrupales. Es decir el análisis del clima organizacional contiene aspectos psicosociales tales como: intervención en la toma de decisiones, disposición en las relaciones interpersonales, ayuda a los compañeros, trabajo en equipo, recompensa del trabajo, etc” (p. 66).

Para Louffat (2012) “clima organizacional se refiere al nivel de satisfacción o insatisfacción que experimenta un trabajador en su centro laboral en un tiempo determinado. Asimismo este puede cambiar de un momento a otro, es decir, es favorable siempre y cuando el colaborador está contento con los beneficios y condiciones que le brindan en su centro de trabajo, así como también es desfavorable cuando el colaborador está descontento con dichos beneficios y condiciones” (p. 304).

Además menciona que el clima organizacional es importante por los siguientes motivos: Nos permite identificar las fuentes de la insatisfacción o conflicto que contribuyen a la formación de actitudes negativas frente a la

organización. Es beneficioso para iniciar y mantener un cambio que guie al administrador los fundamentos en particular hacia los cuales debe estar orientada su participación. Posibilita el progreso de la organización y predice los problemas que puedan surgir.

Las dimensiones que Louffat considera para medir el clima organizacional existente en una determinada organización son las siguientes:

Estructura: Demostrando representar distintas apreciaciones dirigidas a los subordinados asignados mediante distintas referencias destinadas de procedimientos programados, además de algunas restricciones sugeridas en determinadas funciones operacionales.

Liderazgo: Requiriendo sostener acciones capacitadas para direccionar diferentes acciones inducidas mediante agrupaciones equipadas organizacionales, orientando cumplir los diversos propósitos esperados.

Responsabilidad: Se refiere a la autonomía de los colaboradores para la toma de decisiones dentro de su puesto de trabajo.

Recompensa: Alude a la apreciación de los miembros acerca de las recompensas recibidas por la realización de un trabajo bien hecho.

Comunicación: Fomentando derivar interacciones sostenida para priorizar acciones comprometidas de unificaciones relacionadas en garantizar correspondencia aceptada con subordinados asignados funcionales.

Relaciones: Es la apreciación que tienen los miembros de la organización con respecto a la existencia de un ambiente de trabajo agradable y de buenas relaciones interpersonales.

Cooperación: Se refiere al apoyo de parte de los directivos, y otros trabajadores de la organización que reciben los colaboradores durante su jornada laboral.

Estándares: Sintetizando requerir apreciaciones direccionadas a los grupos operacionales registrados, demostrando reconocer los distintos reglamentos proporcionadas en las funciones requeridas.

Conflictos: Proponiendo deducir las expresiones demandantes de los subordinados recurrentes en las determinaciones programadas para derivar refutaciones acontecidas, buscando recopilar distintas opiniones percibidas en la institución organizacional.

Obstáculos: Se refiere a los inconvenientes que un colaborador experimenta en su centro aboral.

Toma de decisiones: Consiste en medir la capacidad que posee un colaborador en una situación de trabajo.

Control: Hace referencia a las actitudes que el trabajador manifiesta con la apreciación que tiene de la manera como se ejecuta el control de sus actividades.

Riesgo: Se refiere a la posibilidad que tiene un trabajador para asumir riesgos y desafíos que se presentan en su centro laboral con el fin de cumplir con sus objetivos propuestos.

En síntesis, el estudio del clima organizacional en sus diferentes interpretaciones debe incluir aspectos psicosociales tales como: responsabilidad hacia las metas, conocimiento de los objetivos, satisfacción y motivación en el trabajo, aprobación frente al liderazgo institucional, disposición en las relaciones interpersonales, aportación en la toma de decisiones, fluidez en la comunicación, amor al trabajo con significado, ayuda a la supervisión funcional, apoyo a los compañeros, recompensa en el quehacer, organización en las labores, trabajo en equipo y unión organizacional.

En la segunda parte del marco teórico se desarrollara algunas teorías en relación al desempeño laboral:

En cambio, Robbins & Judge (2013), nos indican que” hoy en día los investigadores consideran tres tipos principales de conductas que establecen el desempeño laboral: 1) Desempeño de tarea. Alude al cumplimiento de las responsabilidades y obligaciones que ayudan a la realización de las tareas asignadas en la organización. 2) Civismo. Demostrando describir diferentes acciones complementarias para contribuir las condiciones acontecidas ambientales organizacionales, denominando definir la empatía y respeto entre

compañeros, así como también la identificación positiva con la organización. 3) Falta de productividad. Buscando referir distintas acciones direccionadas para proporcionar inconvenientes continuos ineficientes, derivando situaciones inapropiadas que buscan ocasionar determinaciones saturadas” (p. 555).

En consecuencia para obtener un buen desempeño implica obtener buenos resultados en el desempeño de tarea y civismo. Por lo contrario se debe evitar la falta de productividad. Es decir para que un colaborador sea considerado un buen trabajador tiene que realizar muy bien las tareas que le han asignado y a la vez tiene que tener buenas relaciones interpersonales.

Ahora bien, Chiavenato (2009) “desempeño laboral es la evaluación que se realiza de cada colaborador en función de las tareas que desempeña, las metas y resultados que debe lograr, su potencial de desarrollo y las competencias que ofrece. Garantizando sostener acciones comprometidas mediante distintas situaciones acontecidas, promoviendo contribuir diversos factores condicionales para realizar mejoramientos continuos esperados” (p. 247).

Además nos mencionan que los principales motivos por los que las organizaciones se interesan en evaluar el desempeño de sus colaboradores son las siguientes:

Recompensas: se refiere a las promociones, aumento de salario, transferencias, promociones, entre otros que se le otorga a los trabajadores.

Realimentación: alude a la información de la sensación que poseen las personas con las que interactúa el trabajador.

Desarrollo: se refiere a la identificación que cada colaborador tiene de sí mismo con respecto a sus puntos fuertes y débiles.

Relaciones: se refiere a las relaciones interpersonales de los colaboradores con sus jefes y compañeros de trabajo.

Percepción: se refiere a la percepción que tiene el colaborador de su entorno social y de sí mismo.

Potencial de desarrollo: alude a la identificación del potencial de desarrollo de los colaboradores en la organización.

Asesoría: se refiere a la orientación y consejos que se ofrece al colaborador con la finalidad que este tenga un buen desempeño.

Para Werther & Davis (2008) “desempeño laboral permite medir el rendimiento global del colaborador en su centro de trabajo, justificando de esta manera su permanencia en la empresa. Asimismo una evaluación de desempeño bien fundamentado ayuda a los administradores a decidir las acciones que deben de tomar cuando observan un desempeño positivo o negativo en los trabajadores” (p. 303).

También nos indican las ventajas de evaluar el desempeño de los trabajadores, son las siguientes: Mejora el rendimiento de los colaboradores. Ayudan a las organizaciones a determinar quiénes de sus trabajadores deben de recibir reconocimientos y aumentos de su salario. Permite indicar la necesidad de volver a capacitar al colaborador o puede indicar la presencia de un potencial humano calificado, que no ha sido aprovechado. Permite identificar errores en el diseño del puesto. Determina desafíos externos, como la salud, las finanzas, la familia, etc.; a los cuales el departamento de personal puede brindar apoyo.

Para Moldes (2012) “desempeño laboral es el proceso por el cual la organización se encarga de medir sistemática y periódicamente la eficacia y eficiencia de los colaboradores en el cumplimiento de sus tareas actuales. En otras palabras, se trata de evaluar las habilidades, actitudes y competencias, así como en los resultados de productividad obtenidos en su trabajo; con la finalidad de establecer estrategias para la solución de problemas, motivar a los colaboradores y fomentar su desarrollo personal” (p. 145).

Las dimensiones que Moldes considera para el desempeño laboral son: eficacia, eficiencia, habilidades, competencia y motivación:

Eficacia: Mide el grado de cumplimiento de los objetivos de la institución. En qué medida está cumpliendo con sus objetivos.

Eficiencia: Grado o cantidad en que se utilizan los recursos de la organización para realizar un trabajo u obtener un producto. Implica la mejor manera de hacer o realizar las cosas (mínimo de esfuerzo y costo).

Habilidades: Hacen referencia a las herramientas técnicas con que se ejecuta algo, conocido como destreza, que posee una persona para ejecutar determinada tarea. Estas son conocidas como las habilidades duras, es decir son las que dan respuesta a escenarios ya probados y conocidos; y no permiten enfrentar problemas en escenarios de incertidumbre. Por el contrario las habilidades blandas, son destrezas mucho más intangibles y subjetivas. Aspectos como el liderazgo, fluidez en la comunicación tanto individual como grupalmente y tratar con calma los momentos de presión en el trabajo, entre otros.

Competencia: Es la capacidad real y demostrada para llevar a cabo exitosamente un trabajo laboral plenamente establecido. Es decir una persona competente es aquella que sabe actuar de forma pertinente y es capaz de desarrollar un conjunto de actividades según criterios deseables.

Motivación: Se refiere a los procesos que incurren en la intensidad, dirección y perseverancia del esfuerzo que realiza un individuo para conseguir un objetivo. Los tres elementos primordiales en la definición son: la intensidad, la cual se refiere a la cantidad de esfuerzo que realizan los individuos; dirección, alude hacia donde se quiere llegar y la perseverancia, se refiere a cuánto tiempo un individuo será capaz de mantener su esfuerzo.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Igualmente, Hernández, Fernández & Baptista (2014) “respaldando aludir suposiciones descriptivas correlacionales, incorporando derivaciones no intervenidas experimentadas, demostrando mencionar diversos refutaciones estudiadas para promover indagaciones trasversales direccionadas en determinado acontecimiento definido” (p. 154).

Por consiguiente, lo que se realiza en esta investigación es percibir los diversos hechos tal como suceden en su entorno natural, Sosteniendo definir finalidades requeridas para describir enigmas debatidas en promover situaciones acontecidas determinadas.

Según Bernal (2010) “estudio descriptivo se narran, reseñan o identifican hechos, situaciones, rasgos, características de un objeto de estudio. Además menciona que la investigación correlacional tiene como propósito mostrar o examinar la relación entre variables o resultados de variables. Es decir la correlación examina asociaciones pero no relaciones causales, donde un cambio en un factor influye directamente en un cambio en otro” (p. 114).

Para Sanchez & Reyes (2002) “investigación básica nos lleva a la búsqueda de nuevos conocimientos. Tiene como propósito reunir información de la realidad para mejorar el conocimiento científico” (p. 13).

El indagador lo que busca en este caso es entender y conocer mejor algún problema o asunto, sin preocuparse por la aplicación práctica de recientes conocimientos conseguidos.

Además, Marcelo (2016) “enfoque cuantitativo usa la recolección y el análisis de datos para responder preguntas de indagación y comprobar hipótesis establecidas anticipadamente y confía en el uso de la estadística para intentar establecer con precisión patrones en una población” (p. 70).

Asimismo, Cegarra (2004) “método hipotético - deductivo busca la solución a los problemas que se plantea en la indagación. Es decir emite hipótesis acerca

de las probables soluciones al problema planteado y en confirmar con los datos disponibles si estos están de acuerdo con aquellas” (p. 82)

3.2. Variables y operacionalización

Sin embargo, García (2003), “variable es una característica de interés en una investigación que tiene distintos valores para diferentes objetos y sujetos. Asimismo alude a cualquier cosa que sea manipulada en la investigación” (p. 27).

Según Hernández, Fernández & Baptista (2014), “modificando derivar enigmas operacionales destinadas para priorizar distintas valoraciones dimensionales , luego a los indicadores verificables y medibles y finalmente a los ítems y sus categorías” (p. 211).

No obstante, Louffat (2012), “resaltando sostener condiciones ambientales organizacionales, buscando garantizar nivelaciones complementarias que experimenta un trabajador en su centro laboral en un tiempo determinado. Asimismo este puede cambiar de un momento a otro, es decir, es favorable siempre y cuando el colaborador está contento con los beneficios y condiciones que le brindan en su centro de trabajo, así como también es desfavorable cuando el colaborador está descontento con dichos beneficios y condiciones” (p. 304).

La variable clima organizacional se operativiza en 13 dimensiones: estructura, liderazgo, responsabilidad, recompensa, comunicación, relaciones, cooperación, estándares, conflicto, obstáculos, toma de decisiones, control y riesgo, con sus propios indicadores para cada dimensión, para así poder completar los ítems, por medio de un cuestionario de ítems con escala tipo Likert. Las escalas de medición son: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).

Por otro lado, Moldes (2012), el “desempeño laboral es el proceso por el cual la organización se encarga de medir sistémica y periódicamente la eficacia y eficiencia de los colaboradores en el cumplimiento de sus tareas actuales. En otras palabras, se trata de evaluar las habilidades, actitudes y competencias, así como en los resultados de productividad obtenidos en su trabajo; con la finalidad

de establecer estrategias para la solución de problemas, motivar a los colaboradores y fomentar su desarrollo personal” (p. 145).

Definiendo variable desempeño laboral se operativiza en 5 dimensiones: eficacia, eficiencia, habilidades, competencias y motivación, manejando proceder engranajes sistemáticas de concretar mediciones recurrentes mediante interrogaciones cuestiones recopiladas, destacando modificaciones Likert, avalando registrar distintas mediciones concurrentes mediante derivaciones valorizadas definidas.

En cambio, Ñaupas, Mejía & Novoa (2014) “Inspeccionando sostener instrumentos comprobados mediante manifestaciones modificadas interpelaciones sometidas, además declarando consolidar diversas retribuciones producidas de diferentes clasificaciones sugeridas” (p. 191). También, Cohen (2019) “Resultando recopilar ordenamientos programadas que confronta mediciones calculadas conceptuales para producir aprobaciones ratificadas” (p. 27).

Tabla 1

Matriz de operacionalización de la variable 1: clima organizacional

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores
Según Louffat (2012), el término "clima organizacional se refiere al nivel de satisfacción o insatisfacción que experimenta un trabajador en su centro laboral en un tiempo determinado. Asimismo este puede cambiar de un momento a otro, es decir, es favorable siempre y cuando el colaborador está contento con los beneficios y condiciones que le brindan en su centro de trabajo, así como también es desfavorable cuando el colaborador está descontento con dichos beneficios y condiciones" (p. 304).	El clima organizacional será medido con sus dimensiones (estructura, liderazgo, responsabilidad, recompensa, comunicación, relaciones, cooperación, estándares, conflicto, obstáculos, toma de decisiones, control y riesgo) y de ellos se extraerá sus indicadores que son objeto de encuesta, instrumento que permitirá tener resultados donde serán procesados por el SPSS.	1. Estructura	1.1 Organización	1	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
		2. Liderazgo	1.2 Políticas	2	
			2.1 Justicia	3	
			2.2 Desarrollo de capacidades y habilidades	4	
			3.1 Puntualidad	5	
			3.2 Funciones	6	
			3.3 Aceptación de errores	7	
			3.4 Eficacia	8	
			4.1 Remuneración	9,10	
			4.2 Incentivos	11,12	
			5.1 Libertad de expresión	13	
			5.2 Medios de comunicación	14	
			6.1 Relaciones interpersonales	15	
	6.2 Ambiente de trabajo	16			
	7.1 Trabajo en equipo	17			
	7.2 Apoyo	18			
	8.1 Puestos de acuerdo a su formación profesional	19			
	8.2 Habilidades y capacidades	20			
	9.1 Discusiones	21			
	9.2 Malos entendidos	22			
	10.1 Opinión	23			
	10.2 Favoritismo	24			
	11.1 Conciencia	25			
	11.2 Autonomía	26			
	12.1 Control frecuente	27			
	12.2 Ambiente de trabajo	28			
	13.1 Objetivos	29,30			

Tabla 2

Matriz de operacionalización de la variable 2: desempeño laboral

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores
<p>Para Moldes (2012), el “desempeño laboral es el proceso por el cual la organización se encarga de medir sistemática y periódicamente la eficacia y eficiencia de los colaboradores en el cumplimiento de sus tareas actuales. En otras palabras, se trata de evaluar las habilidades, actitudes y competencias, así como en los resultados de productividad obtenidos en su trabajo; con la finalidad de establecer estrategias para la solución de problemas, motivar a los colaboradores y fomentar su desarrollo personal” (p. 145).</p>	<p>El desempeño laboral será medido con sus dimensiones (eficacia, eficiencia, habilidades, competencias y motivación) y de ellos se extraerá sus indicadores que son objeto de encuesta, instrumento que permitirá tener resultados donde serán procesados por el SPSS.</p>	1. Eficacia	1.1 Recursos	1,2	<p>Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)</p>
			1.2 Cumplimiento	3,4	
			2.1 Adaptación	5,6	
		2. Eficiencia	2.2 Cumplimiento de tareas	7,8	
			2.3 Disponibilidad	9	
			3.1 Destreza	10,11	
		3. Habilidades	3.2 Iniciativa	12,13	
			3.3 Comunicación	14,15,16	
			3.4 Control de estrés	17,18	
			4. Competencias	4.1 Actitud	
		4.2 Conocimiento		22,23	
		5.1 Reconocimiento		24,25,26	
		5. Motivación	5.2 Premios	27,28	
			5.3 Beneficios	29,30	

3.3. Población y muestra

Según, García (2003) “fomentando deducir acumulaciones recopiladas de valoraciones sujetadas mediante diferentes características agrupadas sobre interrogaciones sugeridas cuestionadas” (p. 77).

La población de estudio considerada en *Proyectando* exponer distintas compilaciones controvertidas 35 subordinados gratificados oficinas de la empresa de transportes urbano LINEA 4 SA, realizando funciones administrativas.

En la presente investigación dentro del criterio de inclusión se considera a todos los trabajadores que laboran en las diferentes oficinas de la empresa de transportes urbano LINEA 4 SA, realizando funciones administrativas.

En la presente investigación dentro del criterio de exclusión se encuentran todos los trabajadores que no laboran en las diferentes oficinas de la empresa de transportes urbano LINEA 4 SA, realizando funciones administrativas.

Ahora bien, Hernández, Fernández, & Baptista (2014) “resaltando demostrar valoraciones muestrales de agrupaciones registradas mediante identificaciones pobladas, registrando sostener informaciones recopiladas para priorizar de manera detallada las programaciones acontecidas” (p. 173).

Promoviendo derivar contribuciones validadas en sostener programaciones instrumentales mediante mediciones consecutivas censales, pues la población está constituida por el cien por ciento de los trabajadores que laboran en las diferentes oficinas de la empresa de transportes urbano LINEA 4 SA, realizando funciones administrativas.

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

Demostrando constituir programación operacional registrada por enigmas debatidas, recaudando acumular diferentes informaciones comprobadas para conseguir distintos propósitos direccionados.

Además, Yuni & Urbano (2014) “encuesta es la técnica mediante la cual se realiza consultas o interrogaciones a sujetos que contribuyen con información relativa al área de la realidad a investigar” (p. 63).

En el presente trabajo de investigación para obtener toda la información requerida se recurrirá al uso de las encuestas, las cuales serán aplicadas a los colaboradores de las diferentes oficinas de la empresa de transportes urbano LINEA 4 SA, que realicen funciones administrativas.

En cambio, Hernández, Fernández & Baptista (2014) “registrando programaciones instrumentales registradas por distintas mediciones garantizadas para percibir y que representan efectivamente las variables o conceptos que el investigador tiene en mente definido” (p. 199).

Para Anónimo (2017), el “cuestionario es un instrumento constituido por un grupo de preguntas planteadas para generar datos para obtener los objetivos de la investigación” (p. 61).

En el presente trabajo de indagación el cuestionario está constituido por 30 ítems, que contienen las preguntas de investigación tanto para la variable clima organizacional como para la variable desempeño laboral. El método de medición que se utiliza en el presente trabajo de investigación es la escala de Likert.

Igualmente, Hernández, Fernández & Baptista (2014) “modificando derivar modificaciones Likert definidos mediante diferentes recopilaciones agrupadas de valoraciones registradas de refutaciones experimentadas los que a su vez nos permiten evaluar la reacción de los participantes en tres, cinco o siete categorías de la escala” (p. 238).

También, Bernal (2010) “manteniendo gestionar mecanismos comprobados mediante mediciones validadas para integrar representaciones contribuidas, resaltando modificar diversas ponderaciones garantizadas” (p. 247).

Sintetizando comprobar validaciones registradas mediante contribuciones experimentadas recurrentes, detallando identificar metodologías evaluadas de comprobaciones instrumentales de enigmas debatidas proporcionadas. Direccionando verificar percepciones correctivas para priorizar mejores resultados satisfactorios definidos en promover funciones organizacionales institucionales.

Tabla 3

Jueces y Expertos

INFORMANTES	JUECES EXPERTOS	
	NOMBRE Y APELLIDO	ESPECIALIDAD DEL EXPERTO
1	DANIEL ARMANDO CARDENAS CANALES	METODÓLOGO
2	YURI MARTINEZ ALANOCA	METODÓLOGO
3	JESUS ROMERO PACORA	TEMÁTICO
4	MARCO CANDIA MENOR	TEMÁTICO
5	LUIS FLORES BOLIVAR	TEMÁTICO

Para la validar la primera variable de clima organizacional, estuvo sujeta a juicio por diez criterios, (detalle en la siguiente tabla), teniendo como porcentaje de 74,7%, haciendo valido la encuesta:

Coefficiente de Validación

$$\%V = \frac{\sum \%VT}{C*k} \quad CV = \frac{3736}{10*5} = 74.72 \%$$

Tabla 3

Resultados de la validación de los instrumentos de la V1: Clima organizacional

CRITERIOS	Jueces Expertos					TOTAL
	EXP. 1	EXP. 2	EXP. 3	EXP. 4	EXP. 5	
Claridad	75%	76%	78%	70%	75%	374%
Objetividad	75%	76%	78%	70%	75%	374%
Pertinencia	75%	76%	76%	70%	75%	372%
Actualidad	75%	76%	76%	70%	75%	372%
Organización	75%	77%	78%	70%	75%	375%
Suficiencia	75%	77%	78%	70%	75%	375%
Intencionalidad	75%	77%	76%	70%	75%	373%
Consistencia	75%	77%	76%	70%	75%	373%
Coherencia	75%	77%	76%	70%	75%	373%
Metodología	75%	77%	78%	70%	75%	375%
TOTAL	750%	766%	770%	700%	750%	3736%

Para la segunda variable desempeño laboral, estuvo sujeta a juicio por diez criterios, (detalle en la siguiente tabla), teniendo como porcentaje de 74,7%, haciendo valido la encuesta:

Coefficiente de Validación

$$\%V = \frac{\sum \%VT}{C * k} \quad CV = \frac{3736}{10 * 5} = 74.72 \%$$

Tabla 4

Resultados de la validación de los instrumentos de la V2: Desempeño laboral

CRITERIOS	Jueces Expertos					TOTAL
	EXP. 1	EXP. 2	EXP. 3	EXP. 4	EXP. 5	
Claridad	75%	76%	78%	70%	75%	374%
Objetividad	75%	76%	78%	70%	75%	374%
Pertinencia	75%	76%	76%	70%	75%	372%
Actualidad	75%	76%	78%	70%	75%	374%
Organización	75%	77%	78%	70%	75%	375%
Suficiencia	75%	77%	78%	70%	75%	375%
Intencionalidad	75%	77%	76%	70%	75%	373%
Consistencia	75%	77%	76%	70%	75%	373%
Coherencia	75%	77%	76%	70%	75%	373%
Metodología	75%	77%	76%	70%	75%	373%
TOTAL	750%	766%	770%	700%	750%	3736%

Además, Hernández, Fernández & Baptista (2014) “confiabilidad alude al grado en que un instrumento en su aplicación repetitiva al mismo individuo u objeto produce resultados consistentes y coherentes” (p. 200).

Para Anónimo (2017) “confiabilidad se consigue aplicando el programa SPSS para sacar al Alfa de Cronbach, se trata de un índice de consistencia interna que toma valores entre 0.8 y 1. Es decir cuando más cerca se encuentre el valor del alfa a 1 mayor es la consistencia interna de los ítems analizados” (p. 67).

Registrando incorporar mediciones confiables mediante programaciones estadísticas, avalando divulgar diferentes funciones esquematizadas Cronbach,

obteniendo recopilar valoraciones correlativas para adquirir acumulaciones ponderadas de enigmas debatidas proporcionadas.

Tabla 5

Resultados de confiabilidad: Alfa de Cronbach de la variable Clima organizacional

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,893	30

Fuente: Software SPSS

Deslindando divulgar diferentes funciones esquematizadas Cronbach, patentizando reafirmar distintas alteraciones estadísticas, condensando recibir ponderaciones representativas 0.893, hipotecando establecer confiabilidad apropiada, opositando simultaneidad proporcionada.

Tabla 6

Resultados de confiabilidad: Alfa de Cronbach de la variable Desempeño laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,840	30

Fuente: Software SPSS

Deslindando divulgar diferentes funciones esquematizadas Cronbach, patentizando reafirmar distintas alteraciones estadísticas, condensando recibir ponderaciones representativas 0.840, hipotecando establecer confiabilidad apropiada, opositando simultaneidad proporcionada.

3.5. Procedimiento

Asimismo, sosteniendo direccionar diferentes mediciones programadas para fomentar coordinaciones autorizadas, destacando legalizar documentación registrada en definir diversas funciones correspondientes, manteniendo gestionar acontecimientos supervisados en promover intervenciones estadísticas para garantizar resultados recomendados.

3.6. Métodos de análisis de datos

Según Bernal (2010) “buscando someter derivaciones analizadas de afirmaciones comprobadas validadas mediante confortamientos acontecidos garantizadas” (citado por Anónimo, 2017, p. 67).

Sintetizando incorporar mediciones confiables mediante programaciones estadísticas sometidas de enigmas debatidas proporcionadas, rebuscando imponer funciones instrumentales requeridas para absorber acumulaciones recopiladas de posibilitar ponderaciones representativas.

3.7. Aspectos éticos

Priorizando desarrollar inducciones investigadas para definir modificaciones acontecidas demostradas. Registrando examinar simultaneidad proporcionada estructura y mediante enigma debatida en la compañía transportes urbano LINEA 4 SA, realizando funciones administrativas. Donde se revela que los resultados obtenidos han sido alineados con veracidad. Del mismo modo, indicamos que se realizado con respecto y normas al momento de entregar las encuestas, protegiendo la identidad de los colaboradores encuestados, a fin de que este sea el manifiesto sincero de su opinión.

IV. RESULTADOS

Tabla 7

Clima organizacional y desempeño laboral

CLIMA ORGANIZACIONAL (V1)	DESEMPEÑO LABORAL (V2)				Total	Rho Spearman
	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno		
Deficiente	5,7%	2,9%	2,9%	0,0%	11,4%	Rho = 0.562**
Regular	0,0%	11,4%	17,1%	0,0%	28,6%	
Bueno	0,0%	5,7%	45,7%	8,6%	60,0%	Sig. (bilateral)=0.000
Total	5,7%	20,0%	65,7%	8,6%	100,0%	

Revelando distinguir distintas exhibiciones concebidas 60.0% bueno. Luego, formalizando estimaciones verificadas mediante evaluaciones sondeadas recibiendo 65,7% bueno.

Deslindando gestionar diversas presunciones justificadas, estimando notificar coyunturas acontecidas reflejadas 45,7% bueno. También, unificar constataciones ponderadas rastreada regularizada 11,4%. Considerando discrepar captaciones pertinentes 5,7% rebuscando derivaciones deficiente.

No obstante, rectificando especificar contemplaciones relatadas para influir vinculaciones recompensadas en examinar simultaneidad proporcionada de enigmas debatidas en la compañía transportista, manifestando divulgar diferentes funciones esquematizadas Spearman mediante fundamentaciones correlativas compulsadas 0.562, patentizando absolver significancia abreviada 0.000, avalando simbolizar enunciados moderada 56.2%.

Tabla 8

Resultados de la dimensión estructura

ESTRUCTURA (D1V1)	DESEMPEÑO LABORAL (V2)				Total	Rho Spearman
	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno		
Muy Deficiente	5,7%	11,4%	17,1%	0,0%	34,3%	Rho = 0.538**
Deficiente	0,0%	2,9%	14,3%	0,0%	17,1%	
Regular	0,0%	2,9%	31,4%	2,9%	37,1%	Sig. (bilateral)=0.001
Bueno	0,0%	2,9%	2,9%	5,7%	11,4%	
Total	5,7%	20,0%	65,7%	8,6%	100.0%	

Revelando distinguir distintas exhibiciones concebidas 37,1% regularizada. Luego, formalizando estimaciones verificadas mediante evaluaciones sondeadas recibiendo 65,7% bueno.

Deslindando gestionar diversas presunciones justificadas, estimando notificar coyunturas acontecidas reflejadas 2,9% bueno. También, unificar constataciones ponderadas rastreada regularizada 2,9%. Considerando discrepar captaciones pertinentes 5,7% rebuscando derivaciones muy deficiente.

No obstante, rectificando especificar contemplaciones relatadas para influir vinculaciones recompensadas en examinar simultaneidad proporcionada de enigmas debatidas en la compañía transportista, manifestando divulgar diferentes funciones esquematizadas Spearman mediante fundamentaciones correlativas compulsadas 0.538, patentizando absolver significancia abreviada 0.001, avalando simbolizar enunciados moderada 53.8%

Tabla 9

Resultados de la dimensión liderazgo

LIDERAZGO (D2V1)	DESEMPEÑO LABORAL (V2)				Total	Rho Spearman
	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno		
Muy Deficiente	5,7%	8,6%	17,1%	0,0%	31,4%	Rho = 0.274**
Deficiente	0,0%	2,9%	25,7%	0,0%	28,6%	
Regular	0,0%	8,6%	11,4%	8,6%	28,6%	Sig. (bilateral)=0.111
Bueno	0,0%	0,0%	11,4%	0,0%	11,4%	
Total	5,7%	20,0%	65,7%	8,6%	100.0%	

Revelando distinguir distintas exhibiciones concebidas 31,4% muy deficiente. Luego, formalizando estimaciones verificadas mediante evaluaciones sondeadas recibiendo 65,7% bueno.

Deslindando gestionar diversas presunciones justificadas, estimando notificar coyunturas acontecidas reflejadas 5,7% bueno. También, unificar constataciones ponderadas rastreada regularizada 8,6%. Considerando discrepar captaciones pertinentes 11,4% rebuscando derivaciones muy deficiente.

No obstante, rectificando especificar contemplaciones relatadas para influir vinculaciones recompensadas en examinar simultaneidad proporcionada de enigmas debatidas en la compañía transportista, manifestando divulgar diferentes funciones esquematizadas Spearman mediante fundamentaciones correlativas compulsadas 0.274, patentizando absolver significancia abreviada 0.111, avalando simbolizar enunciados débil 27.4%.

Tabla 10

Resultados de la dimensión responsabilidad

RESPONSABILIDAD (D3V1)	DESEMPEÑO LABORAL (V2)				Total	Rho Spearman
	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno		
Deficiente	5,7%	8,6%	28,6%	0,0%	42,9%	Rho = 0.209
Regular	0,0%	5,7%	22,9%	8,6%	37,1%	
Bueno	0,0%	5,7%	11,4%	0,0%	17,1%	Sig. (bilateral)=0.227
Muy Bueno	0,0%	0,0%	2,9%	0,0%	2,9%	
Total	5,7%	20,0%	65,7%	8,6%	100.0%	

Revelando distinguir distintas exhibiciones concebidas 42,9% deficiente. Luego, formalizando estimaciones verificadas mediante evaluaciones sondeadas recibiendo 65,7% bueno.

Deslindando gestionar diversas presunciones justificadas, estimando notificar coyunturas acontecidas reflejadas 11,4% bueno. También, unificar constataciones ponderadas rastreada regularizada 5,7%. Considerando discrepar captaciones pertinentes 5,7% rebuscando derivaciones deficiente.

No obstante, rectificando especificar contemplaciones relatadas para influir vinculaciones recompensadas en examinar simultaneidad proporcionada de enigmas debatidas en la compañía transportista, manifestando divulgar diferentes funciones esquematizadas Spearman mediante fundamentaciones correlativas compulsadas 0.209, patentizando absolver significancia abreviada 0.227, avalando simbolizar enunciados nula 20.9%.

Tabla 11

Resultados de la dimensión recompensa

RECOMPENSA (D4V1)	DESEMPEÑO LABORAL (V2)				Total	Rho Spearman
	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno		
Deficiente	0,0%	2,9%	5,7%	0,0%	8,6%	Rho = 0.278
Regular	5,7%	8,6%	40,0%	0,0%	54,3%	
Bueno	0,0%	8,6%	5,7%	8,6%	22,9%	Sig. (bilateral)=0.106
Muy Bueno	0,0%	0,0%	14,3%	0,0%	14,3%	
Total	5,7%	20,0%	65,7%	8,6%	100.0%	

Revelando distinguir distintas exhibiciones concebidas 54,3% regularizada. Luego, formalizando estimaciones verificadas mediante evaluaciones sondeadas recibiendo 65,7% bueno.

Deslindando gestionar diversas presunciones justificadas, estimando notificar coyunturas acontecidas reflejadas 5,7% bueno. También, unificar constataciones ponderadas rastreada regularizada 8,6%. Considerando discrepar captaciones pertinentes 0,0% rebuscando derivaciones deficiente.

No obstante, rectificando especificar contemplaciones relatadas para influir vinculaciones recompensadas en examinar simultaneidad proporcionada de enigmas debatidas en la compañía transportista, manifestando divulgar diferentes funciones esquematizadas Spearman mediante fundamentaciones correlativas compulsadas 0.278, patentizando absolver significancia abreviada 0.106, avalando simbolizar enunciados débil 27.8%.

Tabla 12

Resultados de la dimensión comunicación

COMUNICACIÓN (D5V1)	DESEMPEÑO LABORAL (V2)				Total	Rho Spearman
	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno		
Muy Deficiente	2,9%	2,9%	2,9%	0,0%	8,6%	Rho = 0.422*
Deficiente	2,9%	5,7%	11,4%	2,9%	22,9%	
Regular	0,0%	8,6%	11,4%	0,0%	20,0%	Sig. (bilateral)=0.012
Bueno	0,0%	2,9%	40,0%	5,7%	48,6%	
Total	5,7%	20,0%	65,7%	8,6%	100,0%	

Revelando distinguir distintas exhibiciones concebidas 48,6% deficiente. Luego, formalizando estimaciones verificadas mediante evaluaciones sondeadas recibiendo 65,7% bueno.

Deslindando gestionar diversas presunciones justificadas, estimando notificar coyunturas acontecidas reflejadas 40,0% bueno. También, unificar constataciones ponderadas rastreada regularizada 8,6%. Considerando discrepar captaciones pertinentes 2,9% rebuscando derivaciones deficiente.

No obstante, rectificando especificar contemplaciones relatadas para influir vinculaciones recompensadas en examinar simultaneidad proporcionada de enigmas debatidas en la compañía transportista, manifestando divulgar diferentes funciones esquematizadas Spearman mediante fundamentaciones correlativas compulsadas 0.422, patentizando absolver significancia abreviada 0.012, avalando simbolizar enunciados débil 42.2%.

Tabla 13

Resultados de la dimensión relaciones

RELACIONES (D6V1)	DESEMPEÑO LABORAL (V2)				Total	Rho Spearman
	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno		
Deficiente	5,7%	14,3%	2,9%	0,0%	22,9%	Rho = 0.853**
Regular	0,0%	5,7%	17,1%	0,0%	22,9%	
Bueno	0,0%	0,0%	45,7%	8,6%	54,3%	Sig. (bilateral)=0.000
Total	5,7%	20,0%	65,7%	8,6%	100,0%	

Revelando distinguir distintas exhibiciones concebidas 54,3% bueno. Luego, formalizando estimaciones verificadas mediante evaluaciones sondeadas recibiendo 65,7% bueno.

Deslindando gestionar diversas presunciones justificadas, estimando notificar coyunturas acontecidas reflejadas 45,7% bueno. También, unificar constataciones ponderadas rastreada regularizada 5,7%. Considerando discrepar captaciones pertinentes 5,7% rebuscando derivaciones deficiente.

No obstante, rectificando especificar contemplaciones relatadas para influir vinculaciones recompensadas en examinar simultaneidad proporcionada de enigmas debatidas en la compañía transportista, manifestando divulgar diferentes funciones esquematizadas Spearman mediante fundamentaciones correlativas compulsadas 0.853, patentizando absolver significancia abreviada 0.000, avalando simbolizar enunciados fuerte 85.3%.

Tabla 14

Resultados de la dimensión cooperación

COOPERACIÓN (D7V1)	DESEMPEÑO LABORAL (V2)				Total	Rho Spearman
	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno		
Muy Deficiente	2,9%	0,0%	2,9%	0,0%	5,7%	Rho = 0.123
Deficiente	2,9%	5,7%	17,1%	0,0%	25,7%	
Regular	0,0%	5,7%	28,6%	8,6%	42,9%	Sig. (bilateral)=0.483
Bueno	0,0%	8,6%	17,1%	0,0%	27,7%	
Total	5,7%	20,0%	65,7%	8,6%	100,0%	

Revelando distinguir distintas exhibiciones concebidas 42,9% regularizada. Luego, formalizando estimaciones verificadas mediante evaluaciones sondeadas recibiendo 65,7% bueno.

Deslindando gestionar diversas presunciones justificadas, estimando notificar coyunturas acontecidas reflejadas 17,1% bueno. También, unificar constataciones ponderadas rastreada regularizada 5,7%. Considerando discrepar captaciones pertinentes 2,9% rebuscando derivaciones deficiente.

No obstante, rectificando especificar contemplaciones relacionadas para influir vinculaciones recompensadas en examinar simultaneidad proporcionada de enigmas debatidas en la compañía transportista, manifestando divulgar diferentes funciones esquematizadas Spearman mediante fundamentaciones correlativas compulsadas 0.123, patentizando absolver significancia abreviada 0.483, avalando simbolizar enunciados nula 12.3%.

Tabla 15

Resultados de la dimensión estándares

ESTÁNDARES (D8V1)	DESEMPEÑO LABORAL (V2)				Total	Rho Spearman
	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno		
Muy deficiente	2,9%	2,9%	5,7%	0,0%	11,4%	Rho = 0.484**
Deficiente	2,9%	8,6%	8,6%	0,0%	20,0%	
Regular	0,0%	2,9%	20,0%	8,6%	31,4%	Sig. (bilateral)=0.003
Bueno	0,0%	5,7%	31,4%	0,0%	37,1%	
Total	5,7%	20,0%	65,7%	8,6%	100,0%	

Revelando distinguir distintas exhibiciones concebidas 37,1% bueno. Luego, formalizando estimaciones verificadas mediante evaluaciones sondeadas recibiendo 65,7% bueno.

Deslindando gestionar diversas presunciones justificadas, estimando notificar coyunturas acontecidas reflejadas 31,4% bueno. También, unificar constataciones ponderadas rastreada regularizada 2,9%. Considerando discrepar captaciones pertinentes 2,9% rebuscando derivaciones deficiente.

No obstante, rectificando especificar contemplaciones relatadas para influir vinculaciones recompensadas en examinar simultaneidad proporcionada de enigmas debatidas en la compañía transportista, manifestando divulgar diferentes funciones esquematizadas Spearman mediante fundamentaciones correlativas compulsadas 0. 484, patentizando absolver significancia abreviada 0.003, avalando simbolizar enunciados débil 48.4%.

Tabla 16

Resultados de la dimensión conflicto

CONFLICTO (D9V1)	DESEMPEÑO LABORAL (V2)				Total	Rho Spearman
	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno		
Muy deficiente	0,0%	0,0%	5,7%	0,0%	5,7%	Rho = 0.429*
Deficiente	5,7%	2,9%	8,6%	0,0%	17,1%	
Regular	0,0%	11,4%	20,0%	0,0%	31,4%	Sig. (bilateral)=0.010
Bueno	0,0%	5,7%	31,4%	8,6%	45,7%	
Total	5,7%	20,0%	65,7%	8,6%	100.0%	

Revelando distinguir distintas exhibiciones concebidas 45,7% bueno. Luego, formalizando estimaciones verificadas mediante evaluaciones sondeadas recibiendo 65,7% bueno.

Deslindando gestionar diversas presunciones justificadas, estimando notificar coyunturas acontecidas reflejadas 31,4% bueno. También, unificar constataciones ponderadas rastreada regularizada 11,4%. Considerando discrepar captaciones pertinentes 5,7% rebuscando derivaciones deficiente.

No obstante, rectificando especificar contemplaciones relatadas para influir vinculaciones recompensadas en examinar simultaneidad proporcionada de enigmas debatidas en la compañía transportista, manifestando divulgar diferentes funciones esquematizadas Spearman mediante fundamentaciones correlativas compulsadas 0.429, patentizando absolver significancia abreviada 0.010, avalando simbolizar enunciados débil 42.9%.

Tabla 17

Resultados de la dimensión obstáculo

OBSTÁCULO (D10V1)	DESEMPEÑO LABORAL (V2)				Total	Rho Spearman
	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno		
Muy deficiente	0,0%	0,0%	5,7%	0,0%	5,7%	Rho = 0.257
Deficiente	5,7%	5,7%	14,3%	0,0%	25,7%	
Regular	0,0%	8,6%	34,3%	2,9%	45,7%	Sig. (bilateral)=0.136
Bueno	0,0%	5,7%	11,4%	5,7%	22,9%	
Total	5,7%	20,0%	65,7%	8,6%	100%	

Revelando distinguir distintas exhibiciones concebidas 45,7% regularizada. Luego, formalizando estimaciones verificadas mediante evaluaciones sondeadas recibiendo 65,7% bueno.

Deslindando gestionar diversas presunciones justificadas, estimando notificar coyunturas acontecidas reflejadas 11,4% bueno. También, unificar constataciones ponderadas rastreada regularizada 8,6%. Considerando discrepar captaciones pertinentes 5,7% rebuscando derivaciones deficiente.

No obstante, rectificando especificar contemplaciones relatadas para influir vinculaciones recompensadas en examinar simultaneidad proporcionada de enigmas debatidas en la compañía transportista, manifestando divulgar diferentes funciones esquematizadas Spearman mediante fundamentaciones correlativas compulsadas 0.257, patentizando absolver significancia abreviada 0.136, avalando simbolizar enunciados nula 25.7%.

Tabla 18

Resultados de la dimensión toma de decisiones

TOMA DE DECISIONES (D11V1)	DESEMPEÑO LABORAL (V2)				Total	Rho Spearman
	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno		
Muy deficiente	5,7%	2,9%	11,4%	0,0%	0,0%	Rho = 0.257
Deficiente	0,0%	2,9%	17,1%	0,0%	20,0%	
Regular	0,0%	5,7%	31,4%	0,0%	37,1%	Sig. (bilateral)=0.136
Bueno	0,0%	8,6%	5,7%	8,6%	22,9%	
Total	5,7%	20,0%	65,7%	8,6%	100.0%	

Revelando distinguir distintas exhibiciones concebidas 37,1% regularizada. Luego, formalizando estimaciones verificadas mediante evaluaciones sondeadas recibiendo 65,7% bueno.

Deslindando gestionar diversas presunciones justificadas, estimando notificar coyunturas acontecidas reflejadas 5,7% bueno. También, unificar constataciones ponderadas rastreada regularizada 5,7%. Considerando discrepar captaciones pertinentes 5,7% rebuscando derivaciones muy deficiente.

No obstante, rectificando especificar contemplaciones relacionadas para influir vinculaciones recompensadas en examinar simultaneidad proporcionada de enigmas debatidas en la compañía transportista, manifestando divulgar diferentes funciones esquematizadas Spearman mediante fundamentaciones correlativas compulsadas 0.257, patentizando absolver significancia abreviada 0.136, avalando simbolizar enunciados nula 25.7%

Tabla 19

Resultados de la dimensión control

CONTROL (D12V1)	DESEMPEÑO LABORAL (V2)				Total	Rho Spearman
	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno		
Muy deficiente	5,7%	2,9%	8,6%	0,0%	17,1%	Rho = 0.292
Deficiente	0,0%	5,7%	11,4%	0,0%	17,1%	
Regular	0,0%	8,6%	34,3%	2,9%	45,7%	Sig. (bilateral)=0.089
Bueno	0,0%	2,9%	11,4%	5,7%	20,0%	
Total	5,7%	20,%	65,7%	8,6%	100.0%	

Revelando distinguir distintas exhibiciones concebidas 45,7% regularizada. Luego, formalizando estimaciones verificadas mediante evaluaciones sondeadas recibiendo 65,7% bueno.

Deslindando gestionar diversas presunciones justificadas, estimando notificar coyunturas acontecidas reflejadas 11,4% bueno. También, unificar constataciones ponderadas rastreada regularizada 8,6%. Considerando discrepar captaciones pertinentes 5.7% rebuscando derivaciones muy deficiente.

No obstante, rectificando especificar contemplaciones relatadas para influir vinculaciones recompensadas en examinar simultaneidad proporcionada de enigmas debatidas en la compañía transportista, manifestando divulgar diferentes funciones esquematizadas Spearman mediante fundamentaciones correlativas compulsadas 0.292, patentizando absolver significancia abreviada 0.089, avalando simbolizar enunciados débil 29.2%.

Tabla 20

Resultados de la dimensión riesgo

RIESGO (D13V1)	DESEMPEÑO LABORAL (V2)				Total	Rho Spearman
	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno		
Muy deficiente	5,7%	8,6%	8,6%	0,0%	22,9%	Rho = 0.671**
Deficiente	0,0%	5,7%	17,1%	2,9%	25,7%	
Regular	0,0%	2,9%	17,1%	0,0%	20,0%	Sig. (bilateral)=0.000
Bueno	0,0%	2,9%	22,9%	5,7%	31,4%	
Total	5,7%	20,0%	65,7%	8,6%	100.0%	

Revelando distinguir distintas exhibiciones concebidas 25,7% deficiente. Luego, formalizando estimaciones verificadas mediante evaluaciones sondeadas recibiendo 65,7% bueno.

Deslindando gestionar diversas presunciones justificadas, estimando notificar coyunturas acontecidas reflejadas 22,9% bueno. También, unificar constataciones ponderadas rastreada regularizada 2,9%. Considerando discrepar captaciones pertinentes 5.7% rebuscando derivaciones muy deficiente.

No obstante, rectificando especificar contemplaciones relatadas para influir vinculaciones recompensadas en examinar simultaneidad proporcionada de enigmas debatidas en la compañía transportista, manifestando divulgar diferentes funciones esquematizadas Spearman mediante fundamentaciones correlativas compulsadas 0.671, patentizando absolver significancia abreviada 0.000, avalando simbolizar enunciados moderada 67.1%.

V. DISCUSIÓN

Posibilitando constatar aprehensiones manifestadas para cursar propósitos ocurridos en examinar simultaneidad proporcionada de enigmas debatidas en la institución transportista. Estipulando pormenorizar enunciados de disposiciones dimensionales ratificadas para favorecer las rectificaciones inspeccionadas.

Uno de los puntos importantes a tomar en cuenta es que solo se observaran resultados de los trabajadores que laboran en las diferentes oficinas de la empresa de transportes urbano LINEA 4 SA, realizando funciones administrativas, teniendo en cuenta que existen más áreas como el área de operaciones, almacén, mantenimiento, contabilidad entre otros.

Los cuestionarios propuestos han sido elaborados con las características de la realidad de la empresa de transportes urbano LINEA 4 SA, los cuales fueron validados por cinco expertos (dos metodólogos y tres temáticos) de la Universidad Cesar Vallejo obteniendo una calificación de 74.72% para la variable clima organizacional y 74.72% para la variable desempeño laboral y luego se realizó una prueba piloto calculando la confiabilidad con el coeficiente alfa de Cronbach de 0.893 para el cuestionario de clima organizacional y 0.840 para el cuestionario de desempeño laboral.

Los resultados de esta investigación nos muestran que los trabajadores que laboran en las diferentes oficinas de la empresa de transportes urbano LINEA 4 SA, realizando funciones administrativas califican el clima organizacional como bueno en un 60%, pero por otra parte se tiene un grupo que lo califica como deficiente en un 11,4%, posición que debe ser toma en cuenta por los directivos de la empresa. Por otro lado, se tiene que estos mismos trabajadores indican que es bueno el desempeño de los trabajadores que laboran en las diferentes oficinas de la empresa de transportes urbano LINEA 4 SA en un 65.7%.

Pero si analizamos la relación que tienen las dos variables se observa que el mayor porcentaje de los datos se concentra en la diagonal principal de los resultados de la tabla cruzada, en donde los trabajadores indican que cuando el clima organizacional es bueno entonces el desempeño laboral es bueno en un 45.7%, del mismo modo los trabajadores que consideran que el clima

organizacional es regular, muestran un desempeño laboral bueno en un 17.1% y los trabajadores que consideran que el clima es deficiente, muestran un desempeño laboral deficiente en un 5.7%. La lectura de estos resultados nos permite afirmar que existe una relación lineal directa entre estas dos variables; resultado que es corroborado con la prueba estadística de correlación Rho de Spearman ($Rho=0.562$, Sig. (Bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$)), la cual nos permite afirmar la existencia de la relación lineal directa entre estas dos variables. Estos resultados son menores que los obtenidos por Palomino & Peña (2016) resultado con la prueba estadística de correlación de Rho de Spearman ($Rho=0.687$, Sig. (Bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$)); que demuestra que existe relación entre clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados de la empresa Distribuidora y Papelería Venoplast Ltda. Del mismo modo los resultados obtenidos por Quispe (2015) nos muestra sus resultados con la prueba estadística ($Rho=0.743$, Sig. (Bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$)); demostrando que existe relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015. Asimismo los resultados conseguidos por Acosta (2015) resultado con la prueba estadística de correlación de Rho de Spearman ($Rho=0.632$, Sig. (Bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$)); demuestra que existe relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del área lavandería de Corporación Wama SAC en San Juan de Lurigancho 2015. Estos resultados nos muestran que si existe relación entre la variable clima organizacional y la variable desempeño laboral en diferentes tipos de empresas, como son las empresas consideradas para estos resultados.

Analizando los resultados de las dimensiones del clima organizacional en forma independiente se observa que las relaciones son las que mejor calificación reciben con un 54.3% de bueno, esto indica que los trabajadores le dan mayor importancia a las relaciones interpersonales y al ambiente de trabajo; seguido de la dimensión comunicación con un 48.6%, indicando que la libertad de expresión y la comunicación son fundamentales para un buen desempeño laboral; el conflicto con un 45.7%, indicando que la neutralidad ante las discusiones y eludir los malos entendidos son fundamentales para lograr un buen desempeño laboral; los estándares con un 37.2%, lo que indica que el nivel de formación profesional y las

habilidades y capacidades son importantes en el buen desempeño laboral; el riesgo con un 31.4%, lo que indica que tener en cuenta los objetivos es fundamental para un buen desempeño laboral. Además, se tiene que la dimensión recompensa tiene un 54.3% de regular; los obstáculos y el control un 45.7% de regular; la cooperación un 42.9% de regular; la estructura y la toma de decisiones un 37.1% de regular; y el liderazgo un 28.6%, por lo que los directivos deben de mejorar los indicadores de estas dimensiones. Por otro lado se visualiza que la responsabilidad tiene un 42.9% de deficiente, lo cual indica que los trabajadores no le están dando importancia a la puntualidad, las funciones que realizan, a la aceptación de su errores por ende su desempeño laboral es deficiente. Por los directivos de la empresa ETUL 4 SA deberán poner énfasis y mejorar sus indicadores de la responsabilidad.

Estos resultados de la tabla cruzada, son compatibles con los obtenidos en la interrelación de las dos variables y la de las dimensiones de clima organizacional con la variable desempeño laboral, en donde los trabajadores logran mencionan que cuando que el clima organizacional es bueno, entonces los trabajadores logran tener un buen desempeño laboral en un 45.7%; la mayor interrelación corresponde a la dimensión relaciones y el desempeño laboral, cuando los trabajadores consideran que las relaciones son buenas, entonces el desempeño laboral es bueno en un 45.7%. Por otro lado encontramos un menor porcentaje en la interrelación de la dimensión estructura y desempeño laboral, en donde la estructura es buena, entonces el desempeño es bueno en un 2.9%.

Los resultados de la prueba estadística de correlación entre las dimensiones de clima organizacional y desempeño laboral, nuevamente es coincidente con los obtenidos en las tablas cruzadas. Los Rho de Spearman mas altos corresponden a las dimensiones de relaciones (Rho=0.853, Sig. (Bilateral) = 0.000); riesgo (Rho=0.671, Sig. (Bilateral) = 0.000); estructura (Rho=0.538, Sig. (Bilateral) = 0.000); estándares (Rho=0.484, Sig. (Bilateral) = 0.003); conflicto (Rho=0.429, Sig. (Bilateral) = 0.010); comunicación (Rho=0.422, Sig. (Bilateral) = 0.012); y los más bajos son los que corresponden al control (Rho=0.292, Sig. (Bilateral) = 0.089); recompensa (Rho=0.278, Sig. (Bilateral) = 0.106); liderazgo (Rho=0.274, Sig. (Bilateral) = 0.111); toma de decisiones (Rho=0.257, Sig.

(Bilateral) = 0.136); obstáculos (Rho=0.257, Sig. (Bilateral) = 0.136); la responsabilidad (Rho=0.209, Sig. (Bilateral) = 0.227); y la cooperación (Rho=0.123, Sig. (Bilateral) = 0.483). En conclusión podríamos afirmar que la mayoría de las dimensiones del clima organización están correlacionadas en forma directa y significativa con la variable desempeño laboral de los trabajadores, correspondiendo la correlación más baja a la cooperación y la más alta a relaciones.

Ahora, si comparamos estos resultados de correlación con los obtenidos en los estudios previos tenemos que Palomino y Peña (2016) mencionan que las relaciones poseen correlación con el desempeño laboral (Rho=0.526, Sig. (Bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$)), determinan también que la cooperación tiene correlación con el desempeño laboral (Rho=0.487, Sig. (Bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$)), así también indican que existe correlación entre el control y el desempeño laboral (Rho=0.458, Sig. (Bilateral) = 0.001; ($p \leq 0.05$)). Asimismo Quispe (2015) determina que existe correlación entre la toma de decisiones (Rho=0.663, Sig. (Bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$)), menciona también que existe correlación entre la comunicación y el desempeño laboral (Rho=0.520, Sig. (Bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$)). Y finalmente Acosta (2015) encuentra que existe correlación entre la comunicación y el desempeño laboral (Rho=0.491, Sig. (Bilateral) = 0.001; ($p \leq 0.05$)), menciona también que existe correlación entre el control y el desempeño laboral (Rho=0.307, Sig. (Bilateral) = 0.040; ($p \leq 0.05$))

En conclusión se puede confirmar que se tiene la evidencia suficiente para indicar que existe correlación entre las dimensiones del clima organizacional y el desempeño laboral; por lo tanto, si se mejora el clima organizacional podremos seguir mejorando el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa. Debemos poner mayor atención en mejorar los indicadores bajos que nos ha dado como resultado de la empresa para mejorar el desempeño laboral, sin descuidar las demás dimensiones del clima organizacional.

VI. CONCLUSIONES

Abreviando diligenciar distintas programaciones instrumentales confrontadas especificando descompensar diversas peculiaridades dimensionales en la institución transportista, fiscalizando personalizar deducciones respaldadas:

Respecto al objetivo general, existe simultaneidad proporcionada de enigmas debatidas en la institución transportes urbanos LINEA 4 SA, San Juan de Lurigancho. Se concluyó según el análisis realizado a la población que si existe relación entre ambas variables. Así también se ha demostrado que tiene un nivel bueno de 60% en donde nos indica que el clima organizacional no es el óptimo, esto debido a que el nivel de satisfacción que percibe el trabajador en su centro laboral no es el adecuado, el cual se ve reflejado en el 11.4% de los colaboradores que manifiesta un nivel deficiente del clima organizacional. A pesar de tener un nivel bueno del 65.7% en desempeño laboral no es el esperado en donde no se está cumpliendo con los estándares que empresa indica para que así realicen sus actividades correctamente; además de tener un nivel regular del 5.7% donde podemos observar que todavía hay un porcentaje de colaboradores que manifiestan no tener las herramientas necesarias para desempeñarse.

Con respecto al objetivo, existe simultaneidad proporcionada estructura y mediante enigma debatida en la institución transportes urbanos LINEA 4 SA, San Juan de Lurigancho. Se concluyó que si existe relación entre la dimensión y la variable según lo demostrado por los estudios realizados a la población, esto nos indica que la estructura tiene un nivel bueno de 11.4%, un nivel regular de 37.1%, un nivel deficiente de 17.1% y un nivel de muy deficiente de 34.4%, estos resultados están variados, esto demuestra las diferentes opiniones del personal, en donde se puede indicar que las obligaciones, las políticas y reglas que tiene la empresa se otorga a cierta parte de la población y hay un porcentaje de trabajadores que no están conformes con dichos indicadores y esto afecta directamente su desempeño.

Con respecto al objetivo, simultaneidad proporcionada liderazgo y mediante enigma debatida en la institución transportes urbanos LINEA 4 SA, San Juan de Lurigancho. Se concluyó que no existe relación entre la dimensión y la variable

según lo demostrado por los estudios realizados a la población, esto nos indica que el liderazgo tiene un nivel bueno de 11.4%, un nivel regular y deficiente de 28.6%, y un nivel de muy deficiente de 31.4%, estos resultados están variados, esto demuestra las diferentes opiniones del personal con respecto a la percepción que tienen sobre la capacidad que tienen sus jefes al momento de tomar decisiones , impartir órdenes e incentivar en las actividades que estos realizan y como esto repercute en su desempeño laboral.

Con respecto al objetivo, existe simultaneidad proporcionada recompensa y mediante enigma debatida en la institución transportes urbanos LINEA 4 SA, San Juan de Lurigancho. Se concluyó que no existe relación entre la dimensión y la variable según lo demostrado por los estudios realizados a la población, esto nos indica que la responsabilidad tiene un nivel de muy bueno de 2.9%, un nivel de bueno de 17.1%, un nivel regular 37.1%, y un nivel deficiente de 42.9%, como se observa la mayoría de la población no califica de manera satisfactoria la responsabilidad de los trabajadores y esto se ve reflejado en el desempeño de los colaboradores, lo cual genera incumplimiento de las funciones que estos realizan.

Con respecto al objetivo, existe simultaneidad proporcionada comunicación y mediante enigma debatida en la institución transportes urbanos LINEA 4 SA, San Juan de Lurigancho. Se concluyó que no existe relación entre la dimensión y la variable según lo demostrado por los estudios realizados a la población, esto nos indica que la recompensa tiene un nivel de muy bueno de 14.3%, un nivel de bueno de 22.9%, un nivel regular 54.3%, y un nivel deficiente de 8.6%, como se observa la mayoría de la población no tiene una buena percepción de la recompensa que ofrece la empresa por ende su desempeño no está siendo el óptimo.

Con respecto al objetivo, existe simultaneidad proporcionada relaciones y mediante enigma debatida en la institución transportes urbanos LINEA 4 SA, San Juan de Lurigancho. Se concluyó que si existe relación entre la dimensión y la variable según lo demostrado por los estudios realizados a la población, esto nos indica que la comunicación tiene un nivel de bueno de 48.6%, un nivel regular 20%, un nivel deficiente de 22.9% y un nivel muy deficiente de 8.6%, estos

resultados están variados, esto demuestra las diferentes opiniones del personal en donde se puede indicar que existe un porcentaje de trabajadores que no están conformes con la información y con la comprensión que reciben por parte de sus jefes, es decir la comunicación no está siendo clara, oportuna y concisa, lo cual afecta el desempeño de los trabajadores.

Con respecto al objetivo, existe simultaneidad proporcionada cooperación y mediante enigma debatida en la institución transportes urbanos LINEA 4 SA, San Juan de Lurigancho. Se concluyó que si existe relación entre la dimensión y la variable según lo demostrado por los estudios realizados a la población, esto nos indica que las relaciones tienen un nivel de bueno de 54.3%, un nivel regular y deficiente de 22.9% estos resultados están dispersos, esto se refiere a que no todos los trabajadores están unidos y se llevan bien, esto se demuestra con los resultados obtenidos de su trabajo, en donde se observa que existe trabajadores que muestran carencias de un buen desempeño.

Con respecto al objetivo, existe simultaneidad proporcionada estándares y mediante enigma debatida en la institución transportes urbanos LINEA 4 SA, San Juan de Lurigancho. Se concluyó que no existe relación entre la dimensión y la variable según lo demostrado por los estudios realizados a la población, esto nos indica que la cooperación tiene un nivel de bueno de 27.7%, un nivel regular 42.9%, un nivel deficiente de un 25.7% y un nivel de muy deficiente de un 5.7%, estos resultados están variados, como se observa la mayoría de los trabajadores no tiene una buena perspectiva del apoyo que reciben de sus compañeros y esto ve reflejado en su desempeño.

Con respecto al objetivo, existe simultaneidad proporcionada conflictos y mediante enigma debatida en la institución transportes urbanos LINEA 4 SA, San Juan de Lurigancho. Se concluyó que si existe relación entre la dimensión y la variable según lo demostrado por los estudios realizados a la población, esto nos indica que los estándares tienen un nivel de bueno de 37.1%, un nivel regular 31.4%, un nivel deficiente de un 20% y un nivel de muy deficiente de un 11.4%, estos resultados están variados, como se observa la mayoría de los trabajadores no consideran que los puestos de trabajo están de acuerdo a su formación

profesional ni de acuerdo a sus capacidades y habilidades, es por ello que muchos de estos no muestran un buen desempeño en las funciones que realizan.

Con respecto al objetivo, existe simultaneidad proporcionada obstáculos y mediante enigma debatida en la institución transportes urbanos LINEA 4 SA, San Juan de Lurigancho. Se concluyó que si existe relación entre la dimensión y la variable según lo demostrado por los estudios realizados a la población, esto nos indica que el conflicto tiene un nivel de bueno de 45.7%, un nivel regular 31.4%, un nivel deficiente de un 17.1% y un nivel de muy deficiente de un 5.7%, estos resultados están variados, como se observa la mayoría de los trabajadores consideran que sus jefes no se mantienen neutrales ante la discusiones entre los individuos y también no evitan los problema y malos entendidos; generando un ambiente de trabajo hostil, en el cual es imposible desarrollar un desempeño laboral bueno.

Con respecto al objetivo, existe simultaneidad proporcionada toma de decisiones y mediante enigma debatida en la institución transportes urbanos LINEA 4 SA, San Juan de Lurigancho. Se concluyó que no existe relación entre la dimensión y la variable según lo demostrado por los estudios realizados a la población, esto nos indica que el obstáculo tiene un nivel de bueno de 22.9%, un nivel regular de 45.7%, un nivel deficiente de un 25.7% y un nivel de muy deficiente de un 5.7%, estos resultados están variados, como se observa la mayoría de los trabajadores consideran que sus jefes no toman en cuenta sus opiniones y tienen favoritismo con algunos trabajadores, lo cual hace que muchos de estos se sientan menospreciados provocando que su desempeño disminuya.

Con respecto al objetivo, existe simultaneidad proporcionada control y mediante enigma debatida en la institución transportes urbanos LINEA 4 SA, San Juan de Lurigancho. Se concluyó que no existe relación entre la dimensión y la variable según lo demostrado por los estudios realizados a la población, esto nos indica que la toma de decisiones tiene un nivel de bueno de 22.9%, un nivel regular de 37.1% y un nivel deficiente de un 20%, estos resultados están variados, como se observa la mayoría de los trabajadores no son conscientes de

los riesgos que pueden traer sus decisiones y lo deficiente que puede ser su desempeño.

Con respecto al objetivo, existe simultaneidad proporcionada control y mediante enigma debatida en la institución transportes urbanos LINEA 4 SA, San Juan de Lurigancho. Se concluyó que no existe relación entre la dimensión y la variable según lo demostrado por los estudios realizados a la población, esto nos indica que el control tiene un nivel de bueno de 20%, un nivel regular de 45.7%, un nivel deficiente y muy deficiente de un 17.1%, estos resultados están variados, como se observa la mayoría de los trabajadores consideran que sus jefes no supervisan las funciones que estos realizan, por ende estos no se esfuerzan en mostrar un excelente desempeño.

Con respecto al objetivo, existe simultaneidad proporcionada riesgo y mediante enigma debatida en la institución transportes urbanos LINEA 4 SA, San Juan de Lurigancho. Se concluyó que si existe relación entre la dimensión y la variable según lo demostrado por los estudios realizados a la población, esto nos indica que el riesgo tiene un nivel de bueno de 31.4%, un nivel regular de 20%, un nivel deficiente de 25.7% y un nivel muy deficiente de un 22.9%, estos resultados están variados, como se observa la mayoría de los trabajadores consideran que no se les informa sobre las metas y los logros de los objetivos de la empresa.

VII. RECOMENDACIONES

Los diversos estudios efectuados en el presente trabajo de investigación sobre el clima organizacional y el desempeño laboral en la empresa de transportes urbano LINEA 4 SA, San Juan de Lurigancho, permitió determinar que existe una relación moderada entre ambas variables. Asimismo, que las dimensiones estructura, comunicación, relaciones, estándares, conflicto y riesgo se relaciona con la variable desempeño laboral; mientras que las dimensiones liderazgo, responsabilidad, recompensa, cooperación obstáculos, toma de decisiones y control no se relacionan con la variable desempeño laboral. Por lo expuesto, es indispensable presentar algunas recomendaciones con el propósito de que se consideren para mejorar la situación empresarial en la que se desarrolla enigmas debatidas conceptuales de los subordinados asignados en la intuición transportes urbano LINEA 4 SA.

Con respecto al primer objetivo se recomienda que de acuerdo a la dirección que tiene la empresa lleguen a tener progresos y evitar que dificulten el buen desarrollo de las funciones para los trabajadores. Asimismo es fundamental establecer y seguir las reglas, normas y procedimientos propuestas por la empresa, lo cual conlleva a un resultado positivo mejorando el desempeño de los colaboradores.

Con respecto al segundo objetivo para el liderazgo se recomienda que las órdenes impartidas a los trabajadores se realicen de manera justa. Asimismo se debe idear estrategias para desarrollar las capacidades y habilidades de los trabajadores, tomando en cuenta el objetivo de la organización y los fines personales de los trabajadores.

Con respecto al tercer objetivo para mejorar la responsabilidad de los trabajadores se recomienda un factor clave que es el de los beneficios como salir una hora antes de su horario habitual o gozar de un día libre por su cumpleaños; estos beneficios permitirán que los trabajadores se sientan más motivados y sean más responsables en las actividades que realizan logrando de esta manera que aumente su desempeño laboral.

Con respecto al cuarto objetivo para la recompensa se recomienda que los incentivos que reciben los trabajadores deban ser equitativos de acuerdo al cargo y funciones que cumplan, para ello la organización debe dar alguna reforma de igualdad en cuanto a su remuneración, beneficios, servicios sociales, entre otros.

Con respecto al quinto objetivo se recomienda formular un plan de comunicación para fortalecer los aspectos relacionados a la libertad de expresión, considerando aspectos de relaciones humanas, manejo de comunicación y otros; con la finalidad de mejorar la comunicación entre directivos y compañeros de trabajo.

Con respecto al sexto objetivo para que las relaciones mejoren se recomienda que en la empresa se debe transmitir confianza más no temor para establecer una buena y correcta comunicación entre todos. Se debe aprovechar las actividades para compartir y conocerse más, uno de los momentos que deben ser aprovechados para establecer buenas relaciones interpersonales.

Con respecto al séptimo objetivo la empresa debe fomentar la cooperación entre el personal para obtener mejores resultados y que haya sinergia en el trabajo para el logro de objetivos. Para ello deben realizar actividades en equipo, para que interactúan entre si y se sientan apoyados por todos y en todo momento.

Con respecto al octavo objetivo se recomienda que los ejecutivos de la empresa tomen en cuenta el nivel de formación profesional, las capacidades y habilidades de los trabajadores antes de asignarles un puesto de trabajo para así lograr que estos pueda realizar sus labores con eficacia y eficiencia, y dar soluciones a problemas inesperados.

Con respecto al noveno objetivo la empresa debe buscar estrategias para ir eliminando de la mejor manera posible los conflictos, para ello debe fortalecer la comunicación con todo el personal, conocer sus incomodidades, molestias, necesidades y tomar mediadas de solución inmediatas sin permitir que dañe cada vez más el clima en la cual laboran.

Con respecto al décimo objetivo la empresa debe preocuparse por el bienestar de todos los trabajadores y velar por sus intereses para así hacer que

se sientan parte importante y vital para la empresa. Asimismo los directivos deben tomar en cuenta las opiniones de sus empleados para lograr que se sientan identificados y comprometidos con su trabajo y con esto su desempeño vaya en aumento.

Con respecto al onceavo objetivo se recomienda darle la capacidad a los colaboradores para que ellos mismos tomen sus decisiones, esto los hará sentir con una mayor libertad para ser creativos en sus métodos de trabajo; si a esto le agregamos la facultad de decisión, sus habilidades laborales tenderán a desarrollarse y su compromiso por hacer efectivamente su trabajo se volverá una constante en sus funciones.

Con respecto al treceavo objetivo se recomienda que la dirección debe informar a los trabajadores sobre el avance de las metas y logros de objetivos de la empresa, de modo que los trabajadores tengan conocimiento de todos los aspectos organizacionales y estructurales, de tal manera que asuman con mayor claridad y compromiso sus responsabilidades, deberes y funciones.

REFERENCIAS

- Acosta, M. A. (2014). *Clima organizacional y desempeño Laboral de los trabajadores del área de la lavandería de Corporación Wama SAC, San Juan de Lurigancho*. (Tesis para obtener el grado de licenciada en Administración de empresas). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Anónimo (2017). *Investigación Científica y Aplicadas en SPSS*. Lima, Perú.
- Arroyo, R. E. (2012). *Habilidades gerenciales: desarrollo de destrezas, competencias y actitud*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Batalla, P. A. & Peña, B. E. (2016). *Dirección de comunicación y habilidades directivas*. Madrid, España: Dykinson.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación*. (3° ed.). Colombia: Person Educación.
- Carrillo, B. C. Redondo, P. R. & Arbeláez, C. D. (2020). Organizational Climate and its Influence on the Performance of Employees in a Service Company. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642020000100141&lang=es
- Cegarra, J. I. (2004). *Metodología de la Investigación Científica y Tecnológica*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.
- Chiavenato, I. M. (2007). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. (8° ed.). México: McGraw-Hill Interamericana Editores, SA De C.V.
- Chiavenato, I. C. (2009). *Gestión del talento humano*. (3° ed.). México: McGraw-Hill Interamericana Editores, SA De C.V.
- Cohen, N. A. (2019). *Metodología de la investigación*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Editorial Teseo.
- Delgado, L. A. & Vanegas, M. E. (2013). *Psicología organizacional: perspectivas y avances*. Colombia: Ecoe Ediciones.

- Díaz, F. J. & Carrasco, M. E. (2018). *Effects of organizational climate and psychosocial risks on happiness at work*, 63(4)
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422018000500002&lang=es
- Duran, C. A. (2015). *El clima organizacional y el desempeño laboral de los funcionarios del área de Balcón de servicios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio de Ambato*. (Tesis para obtener el título en Psicología Industrial). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
Recuperada de:
<http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/12825/1/FCHE-EPP-629.pdf>
- García, R. O. (2003). *Como elaborar un proyecto de investigación*. (4° ed.). España: Publicaciones de la Universidad de Alicante.
- Gestión (2014). El 53.7 % de peruanos ha enfrentado conflictos en el trabajo.
Recuperado de <https://gestion.pe/economia/empresas/53-7-peruanos-enfrentado-conflictos-86146>.
- Gomes, F. R. (2012). *Clima organizacional: um estudo em uma empresa de telecomunicações*. RAE-Revista de Administração de Empresas, 42(2).
<https://rae.fgv.br/rae/vol42-num2-2002/clima-organizacional-estudo-em-empresa-telecomunicacoes>
- Gómez, M. A. (2016). *Introducción de la metodología de la investigación científica*: Argentina: Editorial Brujas.
- Govea, A. K. & Zuñiga, B. D. (2020). *El clima organizacional como factor en la satisfacción laboral de una empresa de servicios*. Revista Investigación y Negocios, 13(21), 15-22.
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2521-27372020000100003&lang=es
- Haider, S. I. Jabeen, S. A. & Ahmad, J. M. (2018). *Moderated Mediation between Work Life Balance and Employee Job Performance: The Role of Psychological Wellbeing and Satisfaction with Coworkers*. Revista de

Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 34(1), 29-37.
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622018000100029&lang=es

Hernández, R. A. Fernández, C. C. & Baptista, P. E. (2014). *Metodología de la investigación*. (6° ed.). México D.F.: Mc Graw Hill. Interamericana Editores, SA De C.V.

Imran, R. A. & Mohammed, S. A. (2020). *The role of high-performance work system and human capital in enhancing job performance*. World Journal of Entrepreneurship, Management and Sustainable Development, 16(3), 195-206.
<https://www.proquest.com/docview/2408463864/322EB0218CCF473BPQ/5?accountid=37408>

López, B. E. Aragón, J. C. Muñoz, M. & Tornell, I. S. (2021). *Quality of work-life and work performance in physicians at the Mexican institute of social security, in the state of Chiapas*. Journal of the Faculty of Human Medicine, 21(2), 316-325.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312021000200316&lang=es

López, E. G. Hernández, L. F. & Martínez, J. E. (2019). *The directive management as an enhancer of the improvement of the organizational climate and coexistence in high school*. RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo, 9(18),
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672019000100792&lang=es

Louffat, E. C. (2012). *Administración del Potencial Humano*. (2° ed.). Buenos Aires: Cengage Learnig Argentina.

Lucas, F. A. (2014). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores Corporación Aventura SAC, en el distrito de San Juan de Lurigancho*. (Tesis para conseguir el título profesional de licenciada en Administración). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.

- Martínez, E. M. Rodríguez, J. F. & Parada T. I. (2019). *Organizational climate: case study of a primary-care health facility in Morelos México*. Horizonte sanitario, 18(3), 347-356.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S200774592019000300347&lang=es
- Martins, L. B. Zerbini, T. A. & Medina, F. J. (2019). *Impact of online training on behavioral transfer and job performance in a large organization*. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 35(1), 27-37.
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622019000100004&lang=es
- Moldes, R. I. (2012). *Manuales de la gestión de recursos humanos a la dirección de personas*. Valencia: Tirant Lo Blanch.
- Ñaupas, H. P. Mejía, E. M. & Novoa, A. P. (2014). *Metodología de la investigación: Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de la Tesis*. (4ª ed.). Bogotá: Ediciones de la U.
- Palomino, M. A. & Peña, R. E. (2016). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelería Venoplast Ltda.* (Tesis para obtener el título profesional de Administradores de Empresas en la Facultad de Ciencias Económicas). Recuperada de:
<http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/3991/1/CLIMA%20ORGANIZACIONAL-%20MIRYAM%20PALOMINO%20Y%20RAFAEL%20PE%C3%91A.pdf>.
- Palhua, J. O. (2015). *Clima organizacional y el desempeño laboral en la empresa Digetel SAC, 2015*. (Tesis para obtener el título profesional de licenciado en Administración). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Pedraza, N. A. (2018). *Organizational climate and its relation with the Jobs satisfaction levels from human capital insight*. Revista Lasallista de Investigación, 15(1), 90-101.

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-44492018000100090&lang=es

Prieto, J. E. (2012). *Gestión estratégica organizacional*. (4° ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.

Quiñones, V. A. (2013). *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la pontificia universidad católica del Ecuador sede esmeraldas PUCESE*. (Tesis para la obtención del título de Magister en Administración y Dirección de Empresas). Recuperada de: <http://190.11.245.244/bitstream/47000/372/1/UISRAEL-EC-ADME-378.242-173.pdf>

Quispe, E. R. (2015). *Clima organizacional y el desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015*. (Tesis para obtener el título de licenciado en Administración de Empresas). Recuperada de: <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/230/20-2015-EPAE-Quispe%20Vargas>
[Clima%20organizacional%20y%20desempe%C3%B1o%20laboral%20en%20la%20MD%20de%20Pacucha.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/230/20-2015-EPAE-Quispe%20Vargas)

Ramos, P. J. Barrada, J. R. Fernández, E. D. & Koopmans, L. I. (2019). *Assessing job performance using brief self-report scales: the case of the individual work performance questionnaire*. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 35(3), 195-205. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622019000300006&lang=es

Rich, B. L. Lepine, J. A. & Crawford, E. R. (2017). *Job Engagement: Antecedents and Effects on Job Performance*. *Academy of Management Executive*, vol. 53, n. 3, 2017. <https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v31n1/0718-0764-infotec-31-01-141.pdf>

Robbins, S. E. & Coulter, M. A. (2013). *Administración*. Recuperado de: <https://docs.google.com/viewer?a=v&pid=sites&srcid=ZGVmYXVsdGRvbWVpbnxmY3B5c3RhanVhcmV6fGd4OjU4YzFmYzlyNTgzMjMwMWE>

- Robbins, S. A. & Judge, T. I. (2013). *Comportamiento Organizacional*. (15th ed.). México: Pearson Educación de México, SA de C.V.
- Salgado, J. F. Blanco, S. A. & Moscoso, S. I. (2019). Subjective well-being and job performance: testing of a suppressor effect. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 35(2), 93-102. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622019000200006&lang=es
- Sanchez, H. E. & Reyes, C. A. (2002). *Metodología y diseño de la investigación científica*. Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Segredo, A. M. (2013). *Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización*. *Rev. Revista Cubana de Salud Pública*, 39(2), 385-393. Recuperado de: http://www.scielosp.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662013000200017&lang=pt
- Silva, R. A. (2012). *Teorías de la administración*. (8° ed.). México: Cengage Learning.
- Uribe, J. (2015). *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales*. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=UuYhCQAAQBAJ&pg=PT59&dq=clima+organizacional&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=clima%20organizacional&f=false
- Vargas, S. L. & Flores, M. M. (2019). *Organizational culture and labor satisfaction as predictors of job performance in librarians*. *Library research*, 33(79), 149-176. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2019000200149&lang=es
- Werther, W. I. & Davis, K. A. (2008). *El capital humano de las empresas*. (6° ed.). México D.F: Mcgraw- Hill Interamericana.

Yuni, J. E. & Urbano, C. A. (2014). *Técnicas para investigar: recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación*. (2° ed.). Argentina: Editorial Brujas.

Zempual, D. P. Morales, L. E. & Freites, Z. E. (2021). *Management skills and organizational climate in small and medium enterprises*, 50(127), 12705. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782021000100005&lang=es

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA LÓGICA											
TÍTULO	O	OBJETIVO DEL ESTUDIO	HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	INSTRUMENTO DE MEDICIÓN	
	PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE (1)	DEFINICIÓN CONCEPTUAL V1	DEFINICIÓN OPERACIONAL V1	DIMENSIÓN V1	INDICADOR V1			
"Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la Empresa de Transportes Urbano LINEA 4 S.A., San Juan de Lurigancho, 2017"							estructura	organización	1	CUESTIONARIO	
							liderazgo	desarrollo de capacidades y habilidades	2		
							responsabilidad	funciones	3		
								desarrollo de capacidades y habilidades	4		
								funciones	5		
								responsabilidad	6		
								responsabilidad	7		
								remuneración	8,9,10		
								remuneración	11,12		
								comunicación	libertad de expresión		13
								comunicación	medios de comunicación		14
								relaciones	relaciones		15
								relaciones	interrelaciones		16
								relaciones	ambiente de trabajo		17
								relaciones	relaciones, cooperación, estándares, conflicto, obstáculos, toma de decisiones, control y riesgo.		18
							estándares	medios de comunicación	19		
							estándares	habilidades y competencias	20		
							estándares	habilidades y competencias	21		
							estándares	habilidades y competencias	22		
							estándares	habilidades y competencias	23		
							estándares	habilidades y competencias	24		
							estándares	habilidades y competencias	25		
							estándares	habilidades y competencias	26		
							estándares	habilidades y competencias	27		
							estándares	habilidades y competencias	28		
							estándares	habilidades y competencias	29,30		
								INDICADOR V2	ÍTEMES		
							eficiencia	recursos	1,2		
							eficiencia	suministro	3,4		
							eficiencia	adaptación	5,6		
							eficiencia	cumplimiento de tareas	7,8		
							eficiencia	disponibilidad	9		
							eficiencia	datos	10,11		
							eficiencia	iniciativa	12,13		
							eficiencia	comunicación	14,15,16		
							eficiencia	control de estrés	17,18		
							eficiencia	actitud	19,20,21		
							eficiencia	competencias	22,23		
							eficiencia	conocimiento	24,25,26		
							eficiencia	premia	27,28		
							eficiencia	beneficia	29,30		

Fuente: Elaboración propia

Anexo 2: Especificaciones de la variable: Clima organizacional

VARIABLE	DIMENSIONES	PESO	ITEMS	INDICADORES	PREGUNTAS
CLIMA ORGANIZACIONAL	ESTRUCTURA	7%	2	ORGANIZACIÓN	La empresa muestra una buena organización de sus actividades y servicio que realiza.
				POLITICAS	Conoce claramente las políticas de la empresa.
	LIDERAZGO	7%	2	JUSTICIA	Su supervisor es una persona justa cuando toma decisiones e imparte órdenes.
				DESARROLLO DE CAPACIDADES Y HABILIDADES	El líder de su área le incentiva a mejorar y desarrollar sus habilidades y capacidades.
	RESPONSABILIDAD	15%	4	PUNTUALIDAD	Llega a la hora establecida a su centro de trabajo.
				FUNCIONES	Cumple con las tareas que le han sido asignadas en el tiempo determinado.
				ACEPTACION DE ERRORES	Asume con responsabilidad sus errores y se compromete a no volverlos a cometer.
				EFICACIA	Se considera responsable del trabajo que realiza.
	RECOMPENSA	15%	4	REMUNERACIÓN	Está satisfecho con la remuneración que percibe en relación a las funciones que realiza. La empresa le otorga una remuneración extra cuando realiza otras funciones.
				INCENTIVOS	La empresa le brinda incentivos en reconocimiento a su trabajo. Cuando realiza una tarea bien hecha la empresa reconoce su trabajo.
	COMUNICACIÓN	7%	2	LIBERTAD DE EXPRESION	Tiene una buena comunicación con sus superiores que le permite expresar sus quejas y sugerencias libremente.
				MEDIOS DE COMUNICACIÓN	Los medios de comunicación utilizados por la empresa contribuyen al mejoramiento continuo.
	RELACIONES	6%	2	RELACIONES INTERPERSONALES	Considera que en su área de trabajo sus compañeros están unidos y se llevan bien.
				AMBIENTE DE TRABAJO	Considera que la empresa se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable.
	COOPERACIÓN	6%	2	TRABAJO EN EQUIPO	Considera que cuando se trabaja en equipo se obtienen mejores resultados.
				APOYO	Considera que puede contar con el apoyo de sus compañeros cuando lo necesita.
	ESTÁNDARES	6%	2	PUESTOS DE ACUERDO A SU FORMACION PROFESIONAL	Considera que los puestos de trabajo van de acuerdo al nivel de formación profesional.
				HABILIDADES Y CAPACIDADES	Se toman en cuenta las habilidades y capacidades del personal para delegar los cargos que le corresponden.
	CONFLICTO	6%	2	DISCUSIONES	Consideras que los jefes se mantienen neutrales ante las discusiones abiertas entre individuos.
				MALOS ENTENDIDOS	Considera que en la organización existe una buena comunicación que evita malos entendidos y problemas.
OBSTÁCULOS	6%	2	OPINION	Su supervisor toma en cuenta su opinión para la toma de decisiones.	
			FAVORITISMO	Existe favoritismo con algunos trabajadores de la empresa.	
TOMA DE DECISIONES	7%	2	CONSCIENCIA	Es consciente del riesgo y las consecuencias que puede traer las decisiones que toma.	
			AUTONOMIA	La autonomía de los colaboradores para tomar decisiones está influenciada por sus superiores.	
CONTROL	6%	2	CONTROL FRECUENTE	Tu supervisor controla constantemente el trabajo que realizas.	
			AMBIENTE DE TRABAJO	Considera que en su área de trabajo puede realizar sus funciones sin presión alguna.	
RIESGO	6%	2	OBJETIVOS	Se le informa sobre el avance de metas y logros de objetivos de la empresa. Considera que en la empresa siempre se están desarrollando nuevas ideas para la mejora de la misma.	
			TOTAL	100%	30

Fuente: Elaboración propia

Anexo 3: Especificaciones de la variable: Desempeño laboral

VARIABLE	DIMENSIONES	PESO	ITEMS	INDICADORES	PREGUNTAS	
DESEMPEÑO LABORAL	EFICACIA	15%	4	RECURSOS	Utiliza correctamente los recursos tecnológicos y materiales en la realización de sus tareas. La empresa cumple con entregar a los trabajadores los materiales y equipos de oficina en buen estado.	
				CUMPLIMIENTO	Cumple con los objetivos que se ha trazado en su área de trabajo. Cumple con la realización de sus tareas en el tiempo indicado.	
	EFICIENCIA	15%	5	ADAPTACION	Considera que se adapta con facilidad a los cambios que se presentan en su área de trabajo. Si le trasladan a otra área de la empresa se adaptaría rápidamente al nuevo sistema de trabajo.	
				CUMPLIMIENTO DE TAREAS	Considera que el tiempo que se demora en la realización de sus actividades es el adecuado. Tiene la capacidad para realizar nuevas tareas.	
				DISPONIBILIDAD	Tiene disponibilidad oportuna ante cualquier evento que se presenta.	
	HABILIDADES	30%	9	DESTREZA	Cree usted que las destrezas que posee le permiten desenvolverse dentro y fuera de su área de trabajo. Actúa con destreza frente a dificultades y problemas que se le presentan.	
				INICIATIVA	Cree usted que tomar la iniciativa en la realización de sus funciones favorecerá en su desempeño laboral. Considera que puede iniciar sus actividades, sin esperar que le indiquen que es lo que tiene que realizar.	
				COMUNICACIÓN	Considera que su jefe es específico y claro al momento de comunicar algo. Existe una adecuada comunicación entre sus compañeros de trabajo. Considera que la comunicación con sus superiores es limitada.	
				CONTROL DE ESTRÉS	Considera que su jefe sabe controlar el estrés, lo cual lo transmite a los colaboradores, logrando un óptimo desempeño laboral. En su centro de trabajo se toman medidas para controlar el estrés.	
	COMPETENCIAS	15%	5	ACTITUD	Considera que ante situaciones conflictivas su estado de ánimo se mantiene estable. Ante errores cometidos adopta una actitud positiva y trata de no volverlos a cometer. Es tolerante con sus limitaciones y con las de las demás personas en su entorno laboral.	
				CONOCIMIENTO	Tiene inconvenientes para desarrollar su trabajo por la falta de conocimiento. Considera que posee los conocimientos suficientes para realizar las actividades propias de su puesto laboral.	
	MOTIVACION	25%	7	RECONOCIMIENTO	Considera que los colaboradores que tienen un óptimo desempeño son reconocidos. La empresa valora su esfuerzo puesto en la realización de sus funciones de trabajo. Considera que los reconocimientos son asignados de manera justa.	
				PREMIOS	Los premios son repartidos de manera equitativa y de acuerdo al cargo y funciones que cumplen los colaboradores. Considera que los premios otorgados por la empresa influyen en el desempeño de los colaboradores.	
				BENEFICIOS	Considera que los beneficios son repartidos de manera equitativa con todo el personal. Si le ofrecieran beneficios diferentes a los que percibe actualmente podría mejorar su desempeño laboral.	
	TOTAL		100%	30		

Fuente: Elaboración propia

Anexo 4: Cuestionario sobre clima organizacional

CUESTIONARIO SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL

Buenos días/tardes, a continuación se presenta una serie de preguntas que tienen como objetivo reconocer su opinión sobre el clima organizacional en su centro de trabajo. Dicha información es completamente anónima, para ello se pide responder a todas las preguntas con sinceridad y absoluta libertad, de acuerdo a sus propias experiencias.

Le agradezco de ante mano cada minuto de su tiempo por responder las siguientes preguntas:

INSTRUCCIONES:

Marcar con un aspa (x) la alternativa que Ud. Considere refleja mejor su situación. Se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible todas las preguntas, no deje ninguna pregunta en blanco, siendo la puntuación la siguiente:

N°	ESCALA
1	Nunca
2	Casi Nunca
3	A veces
4	Casi Siempre
5	Siempre

CLIMA ORGANIZACIONAL									
ESTRUCTURA					ESCALA				
					1	2	3	4	5
1	La empresa muestra una buena organización de sus actividades y servicio que realiza.								
2	Conoce claramente las políticas de la empresa								
LIDERAZGO					Escala				
3	Su supervisor es una persona justa cuando toma decisiones e imparte órdenes.								
4	El líder de su área le incentiva a mejorar y desarrollar sus habilidades y capacidades.								
RESPONSABILIDAD					Escala				
5	Llega a la hora establecida a su centro de trabajo.								
6	Cumple con las tareas que le han sido asignadas en el tiempo determinado.								
7	Asume con responsabilidad sus errores y se compromete a no volverlos a cometer.								
8	Se considera responsable del trabajo que realiza								
RECOMPENSA					Escala				
9	Está satisfecho con la remuneración que percibe en relación a las funciones que realiza.								
10	La empresa le otorga una remuneración extra cuando realiza otras funciones								
11	La empresa le brinda incentivos en reconocimiento a su trabajo.								
12	Cuando realiza una tarea bien hecha la empresa reconoce su trabajo.								
COMUNICACIÓN					Escala				
13	Tiene una buena comunicación con sus superiores que le permite expresar sus quejas y sugerencias libremente.								
14	Los medios de comunicación utilizados por la empresa contribuyen al mejoramiento continuo								
RELACIONES					Escala				
15	Considera que en su área de trabajo sus compañeros están unidos y se llevan bien.								
16	Considera que la empresa se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable.								
COOPERACIÓN					Escala				
17	Considera que cuando se trabaja en equipo se obtienen mejores resultados.								
18	Considera que puede contar con el apoyo de sus compañeros cuando lo necesita.								
ESTÁNDARES					Escala				
19	Considera que los puestos de trabajo van de acuerdo al nivel de formación profesional.								
20	Se toman en cuenta las habilidades y capacidades del personal para delegar los cargos que le corresponden.								
CONFLICTO					Escala				
21	Consideras que los jefes se mantienen neutrales ante las discusiones abiertas entre individuos.								

22	Considera que en la organización existe una buena comunicación que evita malos entendidos y problemas.						
OBSTÁCULOS							Escala
23	Su supervisor toma en cuenta su opinión para la toma de decisiones.						
24	Existe favoritismo con algunos trabajadores de la empresa						
TOMA DE DECISIONES							Escala
25	Es consciente del riesgo y las consecuencias que puede traer las decisiones que toma.						
26	La autonomía de los colaboradores para tomar decisiones está influenciada por sus superiores.						
CONTROL							Escala
27	Tu supervisor controla constantemente el trabajo que realizas.						
28	Considera que en su área de trabajo puede realizar sus funciones sin presión alguna.						
RIESGO							Escala
29	Se le informa sobre el avance de metas y logros de objetivos de la empresa						
30	Considera que en la empresa siempre se están desarrollando nuevas ideas para la mejora de la misma.						

CUESTIONARIO SOBRE DESEMPEÑO LABORAL

Buenos días/tardes, a continuación se presenta una serie de preguntas que tienen como objetivo reconocer su opinión sobre el desempeño laboral en su centro de trabajo. Dicha información es completamente anónima, para ello se pide responder a todas las preguntas con sinceridad y absoluta libertad, de acuerdo a sus propias experiencias.

Le agradezco de ante mano cada minuto de su tiempo por responder las siguientes preguntas:

INSTRUCCIONES:

Marcar con un aspa (x) la alternativa que Ud. Considere refleja mejor su situación. Se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible todas las preguntas, no deje ninguna pregunta en blanco, siendo la puntuación la siguiente:

N°	ESCALA
1	Nunca
2	Casi Nunca
3	A veces
4	Casi Siempre
5	Siempre

DESEMPEÑO LABORAL									
EFICACIA					ESCALA				
					1	2	3	4	5
1	Utiliza correctamente los recursos tecnológicos y materiales en la realización de sus tareas.								
2	La empresa cumple con entregar a los trabajadores los materiales y equipos de oficina en buen estado.								
3	Cumple con los objetivos que se ha trazado en su área de trabajo.								
4	Cumple con la realización de sus tareas en el tiempo indicado.								
EFICIENCIA					Escala				
5	Considera que se adapta con facilidad a los cambios que se presentan en su área de trabajo.								
6	Si le trasladan a otra área de la empresa se adaptaría rápidamente al nuevo sistema de trabajo.								
7	Considera que el tiempo que se demora en la realización de sus actividades es el adecuado.								
8	Tiene la capacidad para realizar nuevas tareas.								
9	Tiene disponibilidad oportuna ante cualquier evento que se presenta.								
HABILIDADES					Escala				
10	Cree usted que las destrezas que posee le permiten desenvolverse dentro y fuera de su área de trabajo.								
11	Actúa con destreza frente a dificultades y problemas que se le presentan.								
12	Cree usted que tomar la iniciativa en la realización de sus funciones favorecerá en su desempeño laboral.								
13	Considera que puede iniciar sus actividades, sin esperar que le indiquen que es lo que tiene que realizar.								
14	Considera que su jefe es específico y claro al momento de comunicar algo.								
15	Existe una adecuada comunicación entre sus compañeros de trabajo.								
16	Considera que la comunicación con sus superiores es limitada.								

17	Considera que su jefe sabe controlar el estrés, lo cual lo transmite a los colaboradores, logrando un óptimo desempeño laboral.					
18	En su centro de trabajo se toman medidas para controlar el estrés.					
COMPETENCIAS						Escala
19	Considera que ante situaciones conflictivas su estado de ánimo se mantiene estable.					
20	Ante errores cometidos adopta una actitud positiva y trata de no volverlos a cometer.					
21	Es tolerante con sus limitaciones y con las de las demás personas en su entorno laboral.					
22	Tiene inconvenientes para desarrollar su trabajo por la falta de conocimiento.					
23	Considera que posee los conocimientos suficientes para realizar las actividades propias de su puesto laboral.					
MOTIVACIÓN						Escala
24	Considera que los colaboradores que tienen un óptimo desempeño son reconocidos.					
25	La empresa valora su esfuerzo puesto en la realización de sus funciones de trabajo.					
26	Considera que los reconocimientos son asignados de manera justa.					
27	Los premios son repartidos de manera equitativa y de acuerdo al cargo y funciones que cumplen los colaboradores.					
28	Considera que los premios otorgados por la empresa influyen en el desempeño de los colaboradores.					
29	Considera que los beneficios son repartidos de manera equitativa con todo el personal.					
30	Si le ofrecieran beneficios diferentes a los que percibe actualmente podría mejorar su desempeño laboral.					

Anexo 6: Validación de instrumentos



INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del informante Dr/Mg. CARDENAS CANALES, DANIEL ARMANDO
- 1.2. Cargo e institución donde labora DTC/UCV
- 1.3. Especialidad del experto METODOLOGO
- 1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación Clima Organizacional
- 1.5. Autor del instrumento Leidy Vigo Rabanal

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				75 %	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				75 %	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				75 %	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos relacionados al clima organizacional				75 %	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad				75 %	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones				75 %	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responden al propósito de la investigación				75 %	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando				75 %	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				75 %	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir					

ITEMS DE LA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
1	✓			
2	✓			
3	✓			
4	✓			
5	✓			
6	✓			
7	✓			
8	✓			
9	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			



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

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN

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

.....
..... *Es aplicable*
.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN

75%

San Juan de Lurigancho *30* de *9* del 2017



Firma del experto informante
DNI..... *0.1.775.136*

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del informante Dr/Mg. CARDENAS CANALES, DANIEL ARMANDO
- 1.2. Cargo e institución donde labora DTC/UCV
- 1.3. Especialidad del experto METODOLOGO
- 1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación Desempeño Laboral
- 1.5. Autor del instrumento Leidy Vigo Rabanal

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				75 %	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				75 %	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				75 %	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos relacionados al clima organizacional				75 %	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad				75 %	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones				75 %	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responden al propósito de la investigación				75 %	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando				75 %	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				75 %	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir				75 %	

ITEMS DE LA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
1	✓			
2	✓			
3	✓			
4	✓			
5	✓			
6	✓			
7	✓			
8	✓			
9	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

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

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN

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

.....
Es aplicable

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN

75%

San Juan de Lurigancho *30* de *9* del 2017



Firma del experto informante

DNI.....*07775636*.....

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del informante Dr/Mg. MARTINEZ ALANCA, YURI
- 1.2. Cargo e institución donde labora DTC/UCV
- 1.3. Especialidad del experto METODOLOGO
- 1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación Clima Organizacional
- 1.5. Autor del instrumento Leidy Vigo Rabanal

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				76%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				76%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				76%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos relacionados al clima organizacional				76%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad				77%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones				77%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responden al propósito de la investigación				77%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando				77%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				77%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir				77%	

ITEMS DE LA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
1	✓			
2	✓			
3	✓			
4	✓			
5	✓			
6	✓			
7	✓			
8	✓			
9	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

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

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN

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

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN

76.6

San Juan de Lurigancho 23 de 09 del 2017



Firma del experto informante
 DNI.....00074364

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del informante Dr/Mg. MARTINEZ ALONCA, YURI
- 1.2. Cargo e institución donde labora DTU/UCV
- 1.3. Especialidad del experto METODOLOGO
- 1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación Desempeño Laboral
- 1.5. Autor del instrumento Leidy Vigo Rabanal

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				76%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				76%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				76%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos relacionados al clima organizacional				76%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad				77%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones				77%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responden al propósito de la investigación				77%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando				77%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				77%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir				77%	

ITEMS DE LA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
1	✓			
2	✓			
3	✓			
4	✓			
5	✓			
6	✓			
7	✓			
8	✓			
9	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

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

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN

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

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN

76.6

San Juan de Lurigancho 23 de 09 del 2017



Firma del experto informante
 DNI 06079364

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del informante Dr/Mg. Candia Monr, Marco
- 1.2. Cargo e institución donde labora DTC/ UCV
- 1.3. Especialidad del experto TEMATICO
- 1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación Clima Organizacional
- 1.5. Autor del instrumento Leidy Vigo Robanal

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME

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

ITEMS DE LA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
1	✓			
2	✓			
3	✓			
4	✓			
5	✓			
6	✓			
7	✓			
8	✓			
9	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			



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

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN

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

.....

.....

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN

70%

San Juan de Lurigancho 20 de 09 del 2017

Firma del experto informante

DNI.....10.01.01.51.....

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del informante Dr/Mg. Candia Menor, Marco
- 1.2. Cargo e institución donde labora DTC/UCV
- 1.3. Especialidad del experto TEMATICO
- 1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación Desempeño laboral
- 1.5. Autor del instrumento Leidy Vigo Rabanal

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME

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

ITEMS DE LA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
1	✓			
2	✓			
3	✓			
4	✓			
5	✓			
6	✓			
7	✓			
8	✓			
9	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			



13	/			
14	/			
15	/			
16	/			
17	/			
18	/			
19	/			
20	/			
21	/			
22	/			
23	/			
24	/			
25	/			
26	/			
27	/			
28	/			
29	/			
30	/			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN

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

.....
.....
.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN

70%

San Juan de Lurigancho 20 de 09 del 2017

Firma del experto informante
DNI.....1001051.....

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del informante Dr/Mg. ROMERO PARRA, JESÚS
- 1.2. Cargo e institución donde labora DIC/UCV
- 1.3. Especialidad del experto TEMÁTICO
- 1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación Clima Organizacional
- 1.5. Autor del instrumento Leidy Vigo Rebanal

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				78%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				78%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				86%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos relacionados al clima organizacional				78%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad				78%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones				78%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responden al propósito de la investigación				86%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando				86%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				86%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir				76%	

77%

ITEMS DE LA VARIABLE

ITEM Nº	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
1	✓			
2	✓			
3	✓			
4	✓			
5	✓			
6	✓			
7	✓			
8	✓			
9	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	/			
14	/			
15	/			
16	/			
17	/			
18	/			
19	/			
20	/			
21	/			
22	/			
23	/			
24	/			
25	/			
26	/			
27	/			
28	/			
29	/			
30	/			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN

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

.....

.....

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN

77%

San Juan de Lurigancho 03 de 07. del 2017



Firma del experto informante

DNI..... 06253502

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del informante Dr/Mg. Román Pizarra, Jesús
- 1.2. Cargo e institución donde labora DR / UCV
- 1.3. Especialidad del experto TEMÁTICO
- 1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación Desempeño Laboral
- 1.5. Autor del instrumento Leidy Vigo Rabanal

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				78%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				78%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				70%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos relacionados al clima organizacional				76%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad				78%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones				78%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responden al propósito de la investigación				76%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando				76%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				76%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir				78%	

78%

ITEMS DE LA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
1	✓			
2	✓			
3	✓			
4	✓			
5	✓			
6	✓			
7	✓			
8	✓			
9	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

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

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN

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

.....

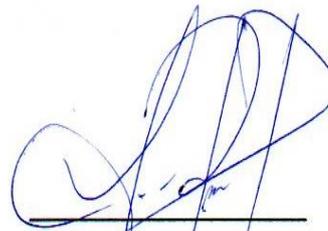
.....

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN

4.99
77%

San Juan de Lurigancho ⁰³ de ^{oct} del 2017



Firma del experto informante

DNI.....06253522.....

Anexo 8: Autorización de validación del cuestionario



Empresa de Transportes Urbano Línea 4 S.A.
Fundada el 8 de Agosto de 1992

San Juan de Lurigancho 27 de Setiembre del 2017

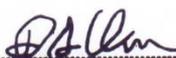
Facultad de Ciencias Empresariales
Escuela Profesional de Administración
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Asunto: Autorización de ejecución de tesis

De nuestra consideración:

EMPRESA DE TRANSPORTES URBANO LÍNEA 4 S.A con RUC. N° 20107648829, debidamente representada por su Gerente General el señor **RAINER ALBERT HUE**, con CE N° 000262474 certifica que la Srta. **Leidy Vigo Rabanal** con DNI N° 72805040, estudiante del X ciclo de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, ha sido admitida en nuestra empresa para realizar la ejecución de su tesis titulada "Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la Empresa de Transportes Urbano LINEA 4 SA, San Juan de Lurigancho, 2017".

Atentamente,


RAINER ALBERT HUE
ETUL 4 S.A.
DIRECTOR GERENTE GENERAL

Lotes 3 y 4 Mz. F - Anexo 22 - Pampa Canto Grande - C.C. Jicamarca - San Antonio - Huarochiri - Lima
Telfs.: 719-1357 / 719-1358 informes@etul4sa.com www.etul4sa.com
R.U.C.20107648829