



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

Clima Organizacional y Desempeño Laboral en el área de  
Call Center Servicio Solgas - Empresa Atento S.A.C. Santa  
Anita, 2017

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Bautista Mendoza, Esthefany Maria (ORCID: 0000-0001-6091-7513)

**ASESORA:**

Dra. Narvaez Aranibar, Teresa (ORCID: 0000-0002-4906-895X)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de organizaciones

LIMA – PERÚ

2017

### **Dedicatoria**

A mis padres, porque me inculcaron la responsabilidad y perseverancia para evocarme en mis estudios, como también a Dios por su protección. Finalmente, a mis profesores de la Universidad César Vallejo, que, con su enseñanza y recomendaciones, se pudo concluir la investigación. Gracias.

### **Agradecimiento**

El agradecimiento es a Dios por darme la bendición, de estar al lado de personas que me brindaron su apoyo incondicional. Finalmente, agradezco a la Dr. Teresa Narváez Aranibar, por sus enseñanzas y por el asesoramiento y ayuda en la elaboración de este trabajo.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de anexos .....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT .....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	6
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	13
3.2. Operacionalización de variables.....	14
3.3. Población, muestra y muestreo .....	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimiento .....	21
3.6. Métodos de análisis de datos .....	21
3.7. Aspectos éticos .....	21
IV. RESULTADOS.....	22
V. DISCUSIÓN.....	30
VI. CONCLUSIONES .....	33
VII. RECOMENDACIONES .....	35
REFERENCIAS.....	38
ANEXOS .....	43

## Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de la variable X: Clima organizacional	15
Tabla 2 Operacionalización de la variable Y: Desempeño laboral	16
Tabla 3. Expertos de validación	18
Tabla 4 Validación Clima organizacional	18
Tabla 5 Validación Desempeño laboral	19
Tabla 6 Fiabilidad Clima organizacional	20
Tabla 7 Fiabilidad Desempeño laboral	20
Tabla 8 Distribución de frecuencia de Clima organizacional y desempeño laboral	22
Tabla 9 Distribución de frecuencia entre Objetivos y desempeño laboral	23
Tabla 10 Distribución de frecuencia entre Cooperación y desempeño laboral	24
Tabla 11 Distribución de frecuencia entre Liderazgo y desempeño laboral	25
Tabla 12 Distribución de frecuencia de Toma de decisiones y Desempeño laboral	26
Tabla 13 Distribución de frecuencia de Relaciones interpersonales y desempeño laboral	27
Tabla 14 Distribución de frecuencia entre Motivación y desempeño laboral	28
Tabla 15 Distribución de frecuencia entre Control y desempeño laboral	29

## Índice de anexos

Anexo 1 Ficha técnica variable 1	44
Anexo 2: Cuestionario de Clima organizacional y Desempeño laboral	45
Anexo 3: Tablas de Especificaciones	51
Anexo 4: Matriz de consistencia	53
Anexo 5: Validación de expertos	54
Anexo 6: Matriz de evidencias internas para la discusión	57
Anexo 7: Autorización de la empresa	58

## RESUMEN

El estudio, tuvo como objetivo Determinar si existe correlación entre clima y desempeño de los asesores en el área de Solgas Atento Perú S.A.C., S. Anita-2017. Así mismo, la investigación fue la aplicada, descriptivo correlacional y no experimental, corte transversal, porque se realizara en un determinado tiempo y lugar, y por último fue de enfoque cuantitativo. La población estuvo compuesto por 50 asesores del área de Solgas - Atento S.A.C, Santa Anita, así mismo se empleó la técnica del censo por contar con la cantidad total de personas. Además, para el recojo de información se realizó dos cuestionarios, que estuvo conformado por 45 preguntas para la primera variable y 30 preguntas para la segunda variable, de manera que, en el análisis estadístico previo se tuvo una confiabilidad donde el Alfa de Cronbach fue de 0,968 para la primera variable y 0,970 para la segunda variable. Finalmente, se realizó la prueba estadística de Spearman para la contrastación entre el Clima Organizacional y Desempeño Laboral, donde se logró obtener el Rho de 0,992\*\* y Sig (bilateral) de 0,000, de manera que, se afirmó la relación entre las variables.

**Palabras Clave:** clima organizacional, desempeño laboral, objetivos y cooperación.

## ABSTRACT

The objective of the study was to determine if there is a correlation between climate and performance of the advisors in the area of Solgas Atento Peru S.A.C., S. Anita-2017. Likewise, the research was applied, descriptive correlational and not experimental, cross-sectional, because it was carried out at a certain time and place, and lastly it was a quantitative approach. The population was made up of 50 advisors from the Solgas - Atento S.A.C, Santa Anita area, likewise the census technique was used to have the total number of people. In addition, for the collection of information, two questionnaires were carried out, which consisted of 45 questions for the first variable and 30 questions for the second variable, so that, in the previous statistical analysis, a reliability was obtained where Cronbach's Alpha was 0.968 for the first variable and 0.970 for the second variable. Finally, the Spearman statistical test was carried out to contrast Organizational Climate and Work Performance, where it was possible to obtain the Rho of 0.992\*\* and Sig (bilateral) of 0.000, so that the relationship between the variables was confirmed.

**Keywords:** organizational climate, work performance, objectives and cooperation.

## I. INTRODUCCIÓN

En las empresas, las altas gerencias sólo dan retroalimentación y no se interesan por el clima organizacional, de manera que, se genera un mal desempeño laboral y el trabajador sienta que su trabajo no es reconocido. Por lo tanto, Armenteros & Esperón (2018) afirmaron que, las organizaciones consideraron el clima organizacional primordial para el cambio en busca del logro de una mayor eficiencia y el éxito, así mismo, este factor es un punto de valor en la actualidad, porque, permite el desarrollo de una estrategia organizacional planificada y posibilita a los directivos una visión futura de la organización, ya que, permite identificar las necesidades reales de la institución en relación con el futuro deseado (p.203).

A nivel Internacional, conforme a Vera & Suárez (2018) en su artículo para la revista Universidad y Sociedad, se evidenció el inadecuado clima organizacional en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones del cantón La Libertad, Ecuador, donde los funcionarios trabajan bajo alta presión laboral, conflicto entre compañeros, donde los trabajadores están obligados a cumplir con los reglamento de la empresa y nunca le dan un valor agregado a su trabajo, trayendo como consecuencia la Falta de conocimiento técnico en los funcionarios y Dificultades de comunicación entre los clientes internos y externos (p.180). Así mismo, Restrepo, Arenas & Correa (2019) en su artículo para la revista Areandina, se verificó que en las organizaciones de Pereira, el ambiente laboral no es adecuado porque se presentaron jornadas laborales muy extensas, poca remuneración económica y la gerencia no se preocupa por la garantía del bienestar de sus empleados, lo que dificulta la realización de las labores de manera completa o eficaz, puesto que las personas tienden a no sentirse motivadas para realizar sus funciones.

Finalmente, en el artículo de Bruges, López & Socarras (2020) en su artículo para la revista Espacios, se evidenció que el clima organizacional en las empresas de telefonía móvil privadas binacionales en Colombia, los empleados se sienten identificados con la actitud de su supervisor. Consideran que son cordiales las relaciones con estos, sin embargo, 2% de los encuestados nunca tienen responsabilidad para ejercer sus funciones, ni tampoco desarrollan relaciones

interpersonales para evitar ciertos conflictos laborales, por lo tanto, no se sienten identificados con la organización (p.301).

A nivel nacional, se verificó que conforme a Rivera & Inga (2019) para la revista Investigación y pensamiento crítico, el clima organizacional fue de gran relevancia para la investigación básica y aplicada, siéndolo también en el contexto empresarial, en el cual el 86% de los trabajadores peruanos renunciarían a su trabajo por mal clima laboral, y que el clima afecta hasta en 20% a la productividad y al desempeño, por lo tanto, el estudio de esta variable fue escasa hasta los 90's, sin embargo, en adelante se realizaron tesis sustentadas que relacionaron el clima organizacional con variables como satisfacción, compromiso y desempeño laboral (p.97). Además, conforme a Gray, Cubillas & Yactayo (2021) en su artículo para la revista científica de la UCSA, se tuvo interés por el clima organizacional, determinando que la gestión y la interacción entre las personas se relacionan de manera significativa con el desempeño laboral, además, la promoción de cambios en el entorno laboral, promueve la innovación, posicionamiento en el mercado y rentabilidad de la organización, donde los empleados deben ser los creadores o impulsores de estos cambios (p.10).

Finalmente, en el diario Gestión (2015), Paula Szeinman para la HayGroup Perú, destacó que la "llave" para obtener un clima idóneo es tener claro a dónde vamos como organización (metas) comunicando a los miembros que componen la organización. La adecuada gestión del clima organizacional dentro de una empresa, ya que no solo debe traducirse en la satisfacción de los trabajadores sino que también tiene que ver con cómo la gente se siente comprometida con su ambiente donde realizan sus actividades. En síntesis las compañías están tomando más importancia al capital humano, empleando mejoras, para mantener así mismo un buen clima organizacional para la organización (p.1).

A nivel local, en la empresa Atento con sede en Santa Anita, área de Solgas, se evidenció que día a día no hay un claro compromiso por parte de sus colaboradores, la productividad baja en las llamadas que realizan, la atención del usuario y en muchos casos la desvinculación del personal son claros ejemplos de lo antes expuesto. También se observó las diferentes renunciaciones, la falta de capacitación hacia el personal, las faltas injustificadas que tiene el área de Solgas, dentro del área de call center, con 50 colaboradores en distintos turnos que se

laboró. La atención estuvo afectada, ya que la alta gerencia no logró satisfacer las diferentes expectativas y el compromiso del colaborador del área de atención. Por el reconocimiento al trabajador, se evidenció un inadecuado ambiente laboral, donde los pagos de las remuneraciones fueron por bajo del sueldo básico y horarios rotativos, esto hace que se vea afectada en la productividad.

Por lo tanto, el problema principal fue ¿Qué relación hay clima y desempeño en los asesores en el área de Solgas - Atento Perú S.A.C. - Santa Anita 2017? Como también, los específicos, ¿Qué relación hay objetivos y desempeño del personal del área de Solgas Atento Perú S.A.C, S. Anita 2017?, ¿Qué relación hay cooperación y desempeño en los asesores en el área de Solgas - Atento Perú S.A.C. S. Anita 2017?, ¿Qué relación hay liderazgo y desempeño en los asesores en el área de Solgas - Atento Perú S.A.C. S. Anita 2017?, ¿Qué relación hay Toma de decisiones y desempeño en los asesores en el área de Solgas - Atento Perú S.A.C S. Anita 2017?, ¿Qué relación hay relaciones interpersonales y desempeño en los asesores en el área de Solgas - Atento Perú S.A.C. S. Anita 2017?, ¿Qué relación hay entre motivación y desempeño del personal del área de Solgas Atento Perú S.A.C. S. Anita 2017?, ¿Qué relación hay entre control y desempeño en los asesores en el área de Solgas Atento Perú S.A.C. S. Anita 2017?

En cuanto a la Justificación teórica, El estudio es de suma importancia por lo que se plasmó las teorías de autores como Méndez & Robbins, Judge, que ayudo mucho en la elaboración del marco teórico, por otra lado, las variables se vinculan con la realidad problemática de la organización Atento del área de Solgas, teóricamente se describe las características de las dos variables a investigar y aquellos componentes lo conforman, siendo uno de los factores importantes para la tesis.

La justificación metodológica, Se buscó hallar el nivel de correlación que tiene el clima organizacional sobre el desempeño laboral, se empleó los componentes de la metodología científica para el desarrollo del trabajo de estudio, por otro lado se aplicó el cuestionario, que ayudara al recojo de la información para luego ser procesadas al software SPSS, brindándonos productos confiables para llegar a conclusiones reales, por otro lado se empleó el alfa de Cronbach y el estadístico de correlación de Spearman. Así mismo, estuvo la justificación práctica, donde El trabajo aporto de manera positiva a la organización ya que los

aportes fueron utilizados para la creación de un proceso estratégico para la mejora de la empresa, con los productos obtenidos se tendrá también la posibilidad de proponer cambios a la organización, por ello se planteara propuestas para reforzar puntos positivos y disminuir los negativos.

Finalmente, la justificación social, donde El estudio fue de gran importancia para hallar un correcto clima organizacional y a la vez mejorar el desempeño de los colaboradores en el área de Solgas, empresa Atento, para mejorar el ambiente del área de Solgas.

Por consiguiente, el objetivo general Determinar si existe correlación entre clima y desempeño de los asesores en el área de Solgas Atento Perú S.A.C., S. Anita- 2017, mientras que, los objetivos específicos fueron, a) Determinar si existe correlación objetivos y desempeño en los asesores en el área de Solgas Atento Perú S.A.C. S. Anita 2017, b) Determinar si existe correlación cooperación y desempeño en los asesores en el área de Solgas –A. Perú S.A.C. S. Anita 2017, c) Determinar si existe correlación liderazgo y desempeño en los asesores en el área de Solgas Atento Perú S.A.C. Santa Anita 2017, d) Determinar si existe correlación toma de decisiones y desempeño en los asesores en el área de Solgas Atento Perú S.A.C. S. Anita 2017, e) Determinar si existe correlación relaciones interpersonales y el desempeño en los asesores en el área de Solgas Atento Perú S.A.C. S. Anita 2017, f) Determinar si existe correlación motivación y desempeño de los asesores en el área de Solgas Atento Perú S.A.C. S. Anita 2017, g) Determinar si existe correlación control y el desempeño de los asesores en el área de Solgas Atento Perú S.A.C. S. Anita 2017.

Finalmente, la hipótesis general que fue, Existe correlación entre el clima y desempeño en los asesores en el área de Solgas - Atento Perú S.A.C., S. Anita-2017. Además, estuvo las hipótesis específicas como, a) Existe correlación entre el objetivo y desempeño en los asesores en el área de Solgas Atento Perú S.A.C. S. Anita en el año 2017, b) Existe correlación entre cooperación y desempeño en los asesores en el área de Solgas Atento Perú S.A.C. S. Anita 2017, c) Existe correlación entre liderazgo y desempeño en los asesores en el área de Solgas Atento Perú S.A.C. S. Anita 2017, d) Existe vínculo T. decisiones y desempeño en los asesores en el área de Solgas Atento Perú S.A.C. S. Anita 2017, e) Existe correlación entre Relaciones interpersonales y desempeño en los asesores en el

área de Solgas Atento Perú S.A.C. del S. Anita 2017, f) Existe correlación entre motivación y desempeño de los asesores en el área de Solgas Atento Perú S.A.C. S. Anita 2017, g) Existe correlación entre control y desempeño de los asesores en el área de Solgas Atento Perú S.A.C S. Anita 2017.

## II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional estuvo, López (2021) en su investigación tuvo como objetivo, identificar como el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de la Universidad Politécnica Salesiana. Por otro lado, se tuvo la teoría de García en el clima organizacional, mientras que, para el desempeño laboral se basó en la teoría de Chiavenato con la evaluación del desempeño laboral. Así mismo la metodología utilizada en este estudio fue la correlacional, mientras que, la muestra fue de 51 colaboradores. En conclusión, se tuvo un valor de Spearman de 0.581 y sig. Bil. de 0.000, demostrando que las variables se relacionaron, sin embargo, se verificó que el 10% de los encuestados consideró que algunas veces se respetó los ideales del grupo de trabajo. El estudio fue de aporte porque, se determinó que las variables se relacionaron, de manera que, se pudo informar al personal sobre los resultados anuales, con la finalidad de controlar y mejorar el ambiente laboral, así mismo, se desarrolló un plan de incentivos o premiando al rendimiento de los trabajadores.

Alban (2021) en su investigación tuvo como objetivo, Verificar como el clima organizacional influye con el desempeño laboral del GADBAS. Por otro lado, se tuvo la teoría Llerena y Paredes, para demostrar sobre el posible vínculo existente clima organizacional ligado con el desempeño. Así mismo la metodología utilizada en este estudio fue la correlacional, mientras que, la muestra fue de 30 personas. En conclusión, se tuvo un valor de Chi cuadrado es 40,288 y un nivel significativo de 0.05, demostrando que el clima organizacional incide en el desempeño laboral, sin embargo, el 13%. De los encuestados estuvo en desacuerdo, porque las ideas impartidas por parte de los subordinados no son acogidas. El estudio fue de aporte, ya que, clima organizacional en la institución fue tenso en ocasiones, ya que, se percibió la rivalidad entre los colaboradores que impide un buen ambiente laboral y que dificulta el trabajo en equipo, porque no quieren obedecer al compañero de su misma jerarquía.

Santamaría (2020) con su investigación que tuvo como objetivo determinar como el clima organizacional incide en el desempeño laboral. El estudio se basó en teorías como El estudio fue correlacional, no experimental, transversal, con una muestra de 106 trabajadores. En conclusión, se tuvo un valor de spearman de

0.886, Sig. (Bil) = 0.000; demostró que el clima organizacional índice en el desempeño laboral, sin embargo, se demostró que, el 64, 2% manifestó que los jefes estaban limitados en su autonomía para la toma de decisiones, aspecto que repercutió el no cumplimiento eficaz del trabajo. El estudio anterior ayudo a reconocer y plasmar los problemas del clima organizacional como también del desempeño laboral, por lo tanto, estos resultados fueron primordiales con la posibilidad de aplicarse e incentivar soluciones al problema de investigación.

Además, en el ámbito nacional estuvo Duellas (2017) con su tesis tuvo como objetivo verificar como el clima organizacional se relacionó con el desempeño laboral de la Corte Superior de Justicia del Santa. Marco teórico conformado por Anzola para definir el clima organizacional y la teoría de Araujo y Guerra para el desempeño laboral. El estudio fue correlacional, no experimental, donde la muestra fue conformada por 43 colaboradores encuestados. En conclusión, se verificó se tuvo un valor de Pearson de 0.150 y un nivel significativo de 0.05, por lo tanto, ambas variables se relacionaron, además, se verificó que la infraestructura y los equipos informáticos no fueron los adecuados para que el personal realice sus actividades administrativas con un buen desempeño de manera eficiente. Estudio que sirvió como aporte, porque, fue de tipo correlacional, donde tanto el clima organizacional con el desempeño laboral, se determinó el coeficiente de correlación de Pearson entre ambas variables.

Panta (2015) con la investigación, tuvo objetivo principal, Demostrar como el Clima Organizacional se relaciona con el Desempeño Laboral de la Plana docente del C.E "TALENTOS". Metodológicamente, el estudio fue descriptiva correlacional, no experimental y transversal, que contó con 120 colaboradores como muestra. Teoría Likert y Brunet. Síntesis, se obtuvo productos de (Rho =0.406, Sig. (Bil) = 0.000, evidenciando que el clima organizacional se relacionó con el desempeño laboral, además los profesores 60% en desacuerdo, aclararon que la directora no tiene iniciativa para lograr motivarlos, y que éstos tengan ese gusto de diseñar actividades innovadoras, que favorecen y ayudan para el aprendizaje del alumnado. La investigación fue de aporte porque, el clima que se determinó en la institución fue el autoritario, de manera que, no se tuvo confianza en sus

empleados para tomar decisiones oportunas en su área, además, el estudio fue correlacional, en el cual se relacionan las variables.

Ruiz (2021) en su investigación, tuvo objetivo principal, identificar como el clima laboral se relacionó con el desempeño de los servidores civiles del Hospital Luis Heysen Incháustegui. Metodológicamente, el estudio fue descriptiva correlacional, transversal y no experimental, que contó con 79 colaboradores como muestra. En cuanto a su teoría se basó en Ruiz con su Test del clima laboral CL-RG, y para el desempeño laboral se basó en Robbin y Coulter. En conclusión, se tuvo una evaluación del Tau b de Kendall, donde el nivel significativo fue de 0.005, evidenciando que se tuvo correlación entre las variables, además el 2,5% de los encuestados destacaron que el ambiente físico y las condiciones materiales fueron desfavorables, mientras que, el 35,4% evidenció que fue favorable, por lo tanto, se condicionan los materiales necesarios en un ambiente adecuado para la realización del trabajo diario. La investigación fue de aporte porque, contribuyo al estudio en buscar y determinar la relación del clima organizacional como el desempeño laboral, y así aplicar mejoras en el lugar de trabajo.

Así mismo, las teorías influyentes para el Clima organizacional, en el cual estuvo Méndez (2007), que definió al clima organizacional como, “aquel ambiente de la corporación percibido por los colaboradores” (p.163). Este concepto coincidió con Badaruddin, Jumareng & Momo (2021) destacaron que, Un clima organizacional con apoyo, cohesión y reconocimiento intrínseco apoya la percepción de fomentar la innovación que depende de la relación de trabajo de trabajadores contratados con la organización (p.180). Además, Xu, Wang & Suntrayuth (2022) afirmaron que, el clima organizacional amigable podría aumentar la satisfacción de los trabajadores del conocimiento, el compromiso organizacional y el compromiso profesional y reducir el conocimiento presión de los trabajadores y tendencia a la rotación (p.3).

Por lo tanto, Méndez (2007) propuso un instrumento IMCOC como un método para medir el clima organizacional, evaluando factores como objetivos, cooperación, liderazgo, toma de decisiones, relaciones interpersonales, motivación y control. De manera que, estos factores fueron sus dimensiones, tales como:

Primera dimensión: Objetivos, que es saber cómo los colaboradores están involucrados o se ven comprometidos (Méndez, 2007, p.101). De la misma manera, estuvo la Segunda dimensión: Cooperación, como aquellas acciones que se entrelazan para lograr a un objetivo trazado por la organización, así mismo comprometen a todos los miembros que representan la empresa (Méndez, 2007, p.101). Otro fue el caso de, la Tercera dimensión: Liderazgo, que es aquella persona que posee un modelo a seguir, puede influir de manera positiva para el cumplimiento de las metas de la organización (Méndez, 2007, p.101). Además, estuvo la Cuarta dimensión: Toma de decisiones, como aquella decisión que toma el cliente o los directivos para acceder a comprar un producto o servicio después de recolectar mucha información, por un lado definen los alineamientos de una empresa y los futuros que estos tengan (Méndez, 2007, p.102).

Por otro lado, estuvo la Quinta dimensión: Relaciones interpersonales, que son aquellas acciones que se producen dentro de las organizaciones, es la forma como los integrantes de la organización se desarrollan (Méndez, 2007, p.102). Mientras que, la Sexta dimensión: Motivación, es aquella influencia positiva directa que se da a todos los miembros de la organización de ello depende el éxito o fracaso de estos mismos para lograr los objetivos trazados (Méndez, 2007, p.103). Finalmente, estuvo la Séptima dimensión: Control, que permite conocer si hemos realizado con éxito las actividades encomendadas, como y cuanto, además si se cumplió en el tiempo determinado, por lo tanto, se puede verificar si se llega a las metas, en el corto o largo plazo. (Méndez, 2007, p.103-106).

Por su parte, Khadivi, et al. (2021) destacaron que, El clima es un factor importante que puede sustancialmente mejorar la satisfacción y el rendimiento en el trabajo (p.427). Así mismo, Parke & Myeong (2017) detallaron que, es una percepción compartida de cómo es la organización en términos de prácticas, políticas, procedimientos, rutinas y recompensa lo que es importante y qué comportamientos se esperan y recompensado (p.334). Mientras que, Kessler (2019) destacó que, es un área prolífica de estudio en la organización, que son las percepciones compartidas y el significado adjunto a las políticas, prácticas y procedimientos que experimentan los empleados y los comportamientos que observan (p.146).

De la misma manera, Țîntaru, Schmitz & Moașă (2021) afirmaron que, se basa en las percepciones compartidas de los empleados sobre eventos organizacionales, prácticas y procedimientos (p.90). Además, LIPÍŃSKA & Lipińska (2021) que mencionaron un tipo de clima organizacional como, el clima solidario, en el cual se mantiene un ambiente de apoyo, donde los empleados reciben requisitos altos y claramente definidos que estimulan el desarrollo profesional, además, son personalmente responsables de la ejecución de las tareas, donde las actividades del equipo están bien organizados y bien pensados (p.515).

Prosiguiendo, Pandey & Varkkey (2020) mencionaron que, es un conjunto de propiedades medibles del ambiente de trabajo que es implícita o explícitamente percibido por los empleados que influye en sus actitudes y comportamientos (p.605). Por lo tanto, el clima organizacional es favorable cuando ofrece aquella satisfacción de las necesidades de los trabajadores, elevando la moral de cada uno de ellos. En síntesis la motivación es el grado de como la organización influye de manera positiva para afrontar diversas situaciones que puede pasar.

En cuanto a la segunda variable Desempeño laboral, estuvo basado en teóricos como el autor principal Robbins y Judge (2009) mencionaron que, el desempeño laboral comprende el conjunto de criterios, entre lo más populares son los criterios de resultados de la tarea individual, también comportamientos y características (p.84). La definición coincidió con CALL & PLOYHART (2021) que detallaron que, el valor total esperado para la organización de los episodios discretos de comportamiento que un individuo lleva a cabo durante un período estándar de tiempo (p.575). Así mismo, Nien, Hui, & Tsang (2022) afirmaron que, se refiere al desempeño de los empleados en el lugar de trabajo, sin embargo, durante la evaluación del desempeño si el evaluador es demasiado centrado en los resultados, puede ignorar el comportamiento durante el proceso de trabajo, lo que puede, a su vez, afectar el logro de los objetivos organizacionales (p.117).

Por lo tanto, Robbins y Judge (2009) destacó una serie de dimensiones para verificar las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que se miden en competencias. De manera que, las dimensiones fueron las siguientes:

Primera dimensión: Toma de decisiones de recursos humanos, en los recursos humanos es muy importante la toma de decisiones, ya que se habla de los sistemas de compensación, ascensos, transferencias, despido y salario de los trabajadores (p.85). Mientras que, la Segunda dimensión: Necesidades, son aquellos factores de ausencia de algo y de ello el resultado de querer anhelar aquello que se necesita, puede ser necesidad de sed, hambre, vestimenta, amor, etc (p.85). De la misma manera, estuvo la Tercera dimensión: Comportamientos, esto se logra modificando actitudes, comportamientos, valores, estrategias, procedimientos, y estructuras para que la organización pueda adaptarse a las acciones competitivas, los avances tecnológicos, y el ritmo acelerado tan cambiante dentro del ámbito laboral (p.87). Finalmente, estuvo la Cuarta dimensión: Características, se reflejara en todas las acciones que realice el personal dentro de una organización, en síntesis será lo que le diferencie de los demás (p.89).

Por su parte, Limon (2021) se refiere a los comportamientos que incluyen directamente la producción de productos o servicios, o actividades que apoyan indirectamente los procesos técnicos centrales de la organización; rendimiento contextual a los patrones de comportamiento que apoyan el contexto psicológico o social en el que se llevan a cabo las actividades de la tarea (p.21). De la misma manera, Abukhalifa & Kamil (2021) detallaron que, el desempeño laboral puede considerarse la columna vertebral de la investigación en psicología organizacional y un elemento fundamental en los campos de gestión, de manera que, este factor es el resultado del trabajo de las personas, ya sea individual o colectivamente, en un organización en un momento determinado (p.562).

Así mismo, Fogaça, et al. (2021) detallaron que, el desempeño laboral, aborda los factores del lugar de trabajo y los enfoques motivacionales centrado en los sistemas de recompensa y la justicia percibida, sin embargo, la experiencia de injusticia puede afectar al trabajador de un equipo de trabajo (p.3). Este concepto coincidió con Nyam, et al. (2019) que afirmaron que, es una variable clave que impacta el desempeño de organizaciones y en la actualidad negocios globales altamente competitivos, de manera que, se debe identificar los factores que

influyen en el desempeño de empleados que pueden garantizar que una compañía sea más competitiva en el mercado (p.37).

Por lo tanto, Ogwuche, et al. (2019) consideraron que, Este factor se puede mejorar a través de los valores y creencias organizacionales, así mismo, si los trabajadores sienten que se ha hecho justicia en términos de promoción, el pago de sus salarios y sus asignaciones de ingresos están más motivados y alentados que mejoran su desempeño laboral general (p.38). Finalmente, se refiere a qué tan bien un empleado completa sus tareas en el ambiente de trabajo, además, se debe identificar las diferentes variables como el estrés laboral, la ansiedad, el apoyo social, el conflicto, el agotamiento, como también, la pandemia de COVID-19 que pueden afectar el desempeño laboral (p.239).

### **III. METODOLOGÍA**

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

Diseño: Experimental

Hernández, et al (2018) manifestaron que “Se realiza sin la manipulación en forma intencional de los puntos a estudiar donde se observan los fenómenos tal y como se presentan” (p.81).

Por lo tanto, el estudio se basó en un diseño no experimental, porque solo se observó al clima organizacional como también al desempeño laboral, de modo que, se realizó la descripción de estos factores, sin realizar alguna modificación o manipulación.

Diseño: Transversal

Baena (2017) detalló que, el estudio fue transeccional porque se realizó el estudio en un tiempo en el cual se puede recaudar la información (p.96).

De manera que, la investigación fue transeccional, porque en un cierto tramo de tiempo se recopiló respuestas de parte de los encuestados para comprender las variables clima organizacional como también el desempeño laboral.

Nivel: Descriptivo correlacional

Cabezas, Naranjo y Torres (2018) consideraron que, el estudio fue descriptivo porque se busca levantar información sobre características o propiedades de las variables (p.68).

El estudio fue primordial porque se basó en la descripción de la problemática en el área de Call Center Servicio Solgas - Empresa Atento S.A.C, identificando las propiedades de las variables.

Mientras que, Muñoz (2016) consideró que, fue correlacional porque se identificó la relación entre variables, con la finalidad de brindar recomendaciones para mejorar o cambiar las circunstancias problemáticas (p.67).

El estudio fue correlacional porque se buscó la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral, por lo tanto, se determinó se pudo brindar recomendaciones para mejorar la problemática de la organización.

Enfoque

Hernández, et al. (2014), “enfoque cuantitativo, donde se recoge datos de valor para comprobar si se acepta o rechaza los supuestos” (p.141).

El enfoque fue cuantitativo ya que los resultados se plasmaron en tablas estadísticas donde se reflejan los porcentajes y niveles de correlación mediante el estadístico de Spearman.

### **3.2. Operacionalización de variables**

#### **Variable X: Clima organizacional**

Méndez (2007), ambiente propio de la compañía producido y percibido por cada uno de sus individuos, de acuerdo con las condiciones que encuentra en el proceso de interacción social y la estructura organizacional" (p.58).

#### **Variable Y: Desempeño laboral**

Robbing y Judge (2009). La evaluación de desempeño es valiosa, su importancia para nosotros depende del punto de vista que tengamos como organización, el desempeño de los colaboradores dependerá de lo que brinda la corporación a ellos.

Tabla 1

*Operacionalización de la variable X: Clima organizacional*

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
X: Clima organizacional	Méndez (2007), ambiente propio de la compañía producido y percibido por cada uno de sus individuos, de acuerdo con las condiciones que encuentra en el proceso de interacción social y la estructura organizacional" (p.58).	Clima organizacional será medido por medio del instrumento de la encuesta, se utilizó la escala tipo Likert.	Objetivos Cooperación Liderazgo Toma de decisiones Relaciones Interpersonales Motivación Control	Conocimientos Identificación Apoyo Colaboración Ayuda Confianza Autonomía en el trabajo Comunicación Participación Trabajo en grupo Estabilidad Recompensas Rendimiento esperado Esfuerzo	Escala de Likert: 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2

*Operacionalización de la variable Y: Desempeño laboral*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Y: Desempeño laboral	Robbing y Judge (2009). La evaluación de desempeño es valiosa, su importancia para nosotros depende del punto de vista que tengamos como organización, el desempeño de los colaboradores dependerá de lo que brinda la corporación a ellos.	La variable de desempeño laboral permite medir la toma de decisiones de recursos humanos, los cuales serán medidos a través de una encuesta de Likert.	<p>Toma de decisiones de recursos humanos</p> <p>Necesidades</p> <p>Comportamientos</p> <p>Características</p>	<p>Recompensas</p> <p>Asensos</p> <p>Transferencias</p> <p>Despidos</p> <p>Salarios</p> <p>Capacitación</p> <p>Desarrollo</p> <p>Programas correctivos</p> <p>Ayudar a otros</p> <p>Competencias</p> <p>Sugerir mejoras</p> <p>Actitudes</p> <p>Relaciones humanas</p> <p>Experiencia</p> <p>Confianza</p> <p>Resultados positivos de tareas</p>	<p>Escala de Likert:</p> <p>6. Nunca</p> <p>7. Casi nunca</p> <p>8. A veces</p> <p>9. Casi siempre</p> <p>10. Siempre</p>

Fuente: Elaboración propia

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

#### Población

Gallardo (2017) afirmó que, es el tamaño general o el número total de personas que comparten propiedades en semejanza, y se determina la población conforme a un problema (p.63).

Por lo tanto, la población del estudio estuvo compuesta por 50 asesores dentro del área de Solgas - Atento S.A.C.

Criterio de inclusión, se incluyó a los trabajadores del área de solgas como fue ventas de gas de solgas, que se dedicaron a la comunicación telefónica con el público para brindarle el servicio de entrega de gas a domicilio.

Criterio de exclusión, se excluyó al gerente general, el área de Seguridad y el área de limpieza, porque no realizaron las actividades de ventas Call Center con el público para la entrega de Balones de gas.

#### Muestreo no probabilístico

Según Otzen & Manterola (2017) afirmó que, “el muestreo fue no probabilístico por conveniencia, porque se puede seleccionar las personas que pueden ser incluidos de manera conveniente, conforme a su accesibilidad de los sujetos para el investigador” (p.230).

En el estudio se tuvo el muestreo no probabilístico por conveniencia, donde se consideró a 50 asesores dentro del área de Solgas - Atento S.A.C, ya que todos participaron en la encuesta, respondiendo las preguntas del cuestionario.

<https://www.scielo.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>

#### Muestra

Según Ventura (2017) afirmó que, es un subconjunto de la población constituido por unidades de análisis (p.1).

En el estudio se consideró la muestra constituido por 50 asesores dentro del área de Solgas - Atento S.A.C, que se dedicaron a la comunicación telefónica con el público para brindarle el servicio de entrega de gas a domicilio.

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

#### Técnica de recolección de datos

Según Arias (2020) detalló que, en un estudio se puede tener la encuesta como técnica, que se emplea en el ámbito de la investigación científica para recaudar información (p.18).

En el estudio se empleó la encuesta como técnica principal para conseguir la información primordial para entender la problemática.

Instrumento de recolección de datos

Según Baena (2017) señaló, “que es un grupo de interrogantes los cuales son realizados de forma clara las respuestas más específica del encuestado (p.82).

Validez

Según Sánchez, Reyes y Mejía (2018) destacaron que, es el nivel en que el instrumento puede medir variables, a partir de un juicio de expertos (p.124).

El estudio se reflejó en el juicio de expertos, por parte docentes especialistas en metodología de investigación, que calificaron o validaron la pertinencia, relevancia y claridad del cuestionario de Clima organizacional y desempeño laboral.

Tabla 3

Expertos de validación

1	Mgtr. Alfredo F. Suasnavar Ugarte
2	Mg. Flores Bolivar Luis
3	Dr. Yuri Martínez
4	Dr. Delgado Arenas Antonio Leonardo
5	Mg. Marco Candía Menor

Tabla 4

Validación del cuestionario para Clima organizacional

CRITERIOS	1	2	3	4	5	
CLARIDAD	80%	75%	77%	90%	75%	397%
OBJETIVIDAD	80%	75%	78%	90%	75%	398%
PERTINENCIA	80%	75%	78%	90%	75%	398%
ACTUALIDAD	80%	75%	78%	90%	75%	398%
ORGANIZACIÓN	80%	75%	79%	90%	75%	399%
SUFICIENCIA	80%	75%	78%	90%	75%	398%
INTENCIONALIDAD	80%	75%	79%	90%	75%	399%
CONSISTENCIA	80%	75%	78%	90%	75%	398%
COHERENCIA	80%	75%	79%	90%	75%	399%
METODOLOGIA	80%	75%	79%	90%	75%	399%
						3983%

Fuente: elaboración propia

$$CV = \frac{\sum_{i=1}^c \sum_{j=1}^k X_{ij}}{c * k} \%$$

$$CV = \frac{3983}{10 * 5} = 79.6\%$$

Se halló un coeficiente de validación de 79.6 % de validez para el Clima organizacional.

Tabla 5

*Validación de cuestionario para desempeño laboral*

CRITERIOS	EXPERTO 1	EXPERTO 2	EXPERTO 3	EXPERTO N° 4	EXPERTO N° 5	
CLARIDAD	80%	75%	77%	90%	75%	397%
OBJETIVIDAD	80%	75%	78%	90%	75%	398%
PERTINENCIA	80%	75%	78%	90%	75%	398%
ACTUALIDAD	80%	75%	78%	90%	75%	398%
ORGANIZACIÓN	80%	75%	79%	90%	75%	399%
SUFICIENCIA	80%	75%	78%	90%	75%	398%
INTENCIONALIDAD	80%	75%	79%	90%	75%	399%
CONSISTENCIA	80%	75%	78%	90%	75%	398%
COHERENCIA	80%	75%	79%	90%	75%	399%
METODOLOGIA	80%	75%	79%	90%	75%	399%
			<b>TOTAL</b>			<b>3983%</b>

Fuente: elaboración propia

$$CV = \frac{\sum_{i=1}^c \sum_{j=1}^k X_{ij}}{c * k} \%$$

$$CV = \frac{3983}{10 * 5} = 79.6\%$$

De la misma manera, se tuvo un coeficiente de validación de 79.6 % de validez para el desempeño laboral.

## Confiabilidad

Según Salinas (2016) afirmó que, el instrumento puede ser confiable cuando al ser aplicado se puede conseguir resultados de acuerdo a la problemática de estudio (p.95).

Por lo tanto, se halló un coeficiente de alfa de Cronbach, comprendido entre el 0.70 al 1, se evidenció que el cuestionario de ambas variables fueron aplicables, ya que, se consiguió resultados relacionado a la problemática.

Tabla 6.

### *Fiabilidad Clima organizacional*

<b>Fiabilidad</b>	
<b>Alfa</b>	<b>elementos</b>
,968	45

Fuente: de la base de datos SPSS

Interpretación:

Según la información introducida en SPSS, se tuvo un valor de 0.968 para el instrumento de Clima Organizacional que se aplicó a 50 asesores dentro del área de Repsol Atento S.A.C.

Tabla 7.

### *Fiabilidad Desempeño laboral*

<b>Fiabilidad</b>	
<b>Alfa</b>	<b>elementos</b>
,970	30

Fuente: de la base de datos SPSS

Interpretación:

Conforme a los datos introducidos en SPSS, se halló un valor de 0.970 para el instrumento de Desempeño Laboral aplicado a 50 asesores dentro del área de Repsol -Atento S.A.C

### **3.5. Procedimiento**

El estudio se realizó para verificar como el Clima organizacional se puede relacionar con el desempeño laboral. Por lo tanto, se contó con bases teóricas para describir las variables, como también se empleó artículos científicos y se tuvo trabajos previos, con la finalidad de comprender las variables y las dimensiones establecidas, así mismo, se tuvo cuestionarios primordiales para contar con la información que fue procesado en el SPSS. Otro fue el caso, donde se halló resultados que fueron comparados con los hallados por otros estudios para realizar la discusión. Finalmente, se tuvo las conclusiones como también las recomendaciones.

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

En la investigación se empleó el SPSS, con fin de realizar gráficos y porcentajes, donde se prueba los supuestos de manera que se conozca si hay vinculación, como también se puede realizar el análisis inferencial, con la prueba de Spearman, en el cual se pudo establecer la correlación de las variables y evidenciar la relación entre estas.

### **3.7. Aspectos éticos**

En el estudio se respetó las bases teóricas, de manera que, se consideró los lineamientos éticos, protegiendo la identidad de los colaboradores y la comunidad de la empresa. Además, se comprendió la veracidad de los productos del instrumento, donde fue evaluado por software TURNITIN, con la finalidad de garantizar la confidencialidad, originalidad y verdad del estudio.

#### IV. RESULTADOS

Tabla 8

*Distribución de frecuencia para Clima organizacional y desempeño laboral*

Clima organizacional	Desempeño laboral			TOTAL	Spearman
	REGULAR	BUENO	MUY BUENO		
REGULAR	4.0%	0.0%	0.0%	4.0%	Rho = 0.992** Sig. (bil) = 0.000)
BUENO	0.0%	10.0%	4.0%	14.0%	
MUY BUENO	0.0%	0.0%	82.0%	82.0%	
TOTAL	4.0%	10.0%	86.0%	100%	

Fuente: Base de datos de investigación

Analogía significativa 0,01 (bilateral). \*\*

Interpretación:

En la tabla se destacó que el 82.0% de los colaboradores consideró que el Clima organizacional fue de nivel muy bueno, mientras que, el 86.0% consideraron que el desempeño laboral fue un nivel muy bueno. Así mismo, según el objetivo que fue verificar como el clima organizacional se relacionó con el desempeño de los asesores en el área de Repsol -Atento Perú S.A.C; de modo que, se verificó que se indica clima organizacional es muy bueno, el desempeño es muy bueno con 82.0%. Además clima es bueno, el desempeño es bueno con un 10.0%. Finalizando clima es regular, desempeño regular en 4.0 %. En cuanto los productos se aplicó Spearman con un valor de 0.992\*\* y Sig. Bil de 0.000; observándose la relación fuerte entre las variables de estudio.

Tabla 9

*Distribución de frecuencia para Objetivos y desempeño laboral*

Objetivos	Desempeño laboral				Spearman
	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	TOTAL	
REGULAR	4.0%	2.0%	0.0%	4.0%	Rho = 0.859**
BUENO	0.0%	8.0%	28.0%	36.0%	Sig. (bilateral)
MUY BUENO	0.0%	0.0%	58.0%	58.0%	= 0.000)
TOTAL	4.0%	10.0%	86.0%	100%	

Fuente: base de datos de investigación

Analogía significativa 0,01 (bilateral). \*\*

Interpretación:

En la tabla se destacó que el 58.0% de los colaboradores consideró que el objetivo fue de nivel muy bueno, mientras que, el 86.0% consideraron que el desempeño laboral fue un nivel muy bueno. Así mismo, según el objetivo que fue verificar como el objetivo se relacionó con el desempeño de los asesores en el área de Repsol -Atento Perú S.A.C; de modo que, se verificó que los objetivos fue muy bueno, desempeño laboral también fue muy bueno con 58.0%, así mismo cuando el objetivo fue bueno, el desempeño fue bueno con 8.0%. Así los objetivos fue catalogado regular, el desempeño laboral es regular con 4.0%. Finalmente, se empleó estadístico Spearman obteniendo como producto  $Rho = 0.859^{**}$  y Sig. Bil = 0.000; plasmando la relación fuerte de los objetivos con el desempeño laboral.

Tabla 10

*Distribución de frecuencia para Cooperación y desempeño laboral*

Cooperación	Desempeño			TOTAL	Spearman
	REGULAR	BUENO	MUY BUENO		
REGULAR	4.0%	4.0%	0.0%	8.0%	Rho = 0.827** Sig. (bil) = 0.000)
BUENO	0.0%	6.0%	28.0%	34.0%	
MUY BUENO	0.0%	0.0%	58.0%	58.0%	
TOTAL	4.0%	10.0%	86.0%	100%	

Fuente: base de datos de investigación

Analogía significativa 0,01 (bilateral). \*\*

**Interpretación:**

En la tabla se destacó que el 58.0% de los colaboradores consideró que la cooperación fue de nivel muy bueno, mientras que, el 86.0% consideraron que el desempeño laboral fue un nivel muy bueno. Así mismo, según el objetivo que fue verificar como la cooperación se relacionó con el desempeño de los asesores en el área de Repsol -Atento Perú S.A.C; de modo que, se verificó que cooperación fue muy bueno, desempeño fue muy bueno en un 58.0%. Además, se verificó que la cooperación fue bueno, el desempeño laboral fue bueno 6.0%. Finalizando que, la cooperación fue regular, el desempeño fue regular 4.0%. Finalmente, se aplicó la prueba de Spearman tuvo un valor de 0.827\*\* y Sig. Bil = 0.000; donde se determinó la relación fuerte entre la cooperación con el Desempeño laboral.

Tabla 11

*Distribución de frecuencia para Liderazgo y desempeño laboral*

Liderazgo	Desempeño laboral			TOTAL	Spearman
	REGULAR	BUENO	MUY BUENO		
REGULAR	4.0%	0.0%	0.0%	4.0%	Rho = 0.829** Sig. (bil) = 0.000)
BUENO	0.0%	10.0%	4.0%	14.0%	
MUY BUENO	0.0%	0.0%	82.0%	82.0%	
TOTAL	4.0%	10.0%	86.0%	100%	

Fuente: base de datos de investigación

Analogía significativa 0,01 (bilateral). \*\*

Interpretación:

En la tabla se destacó que el 82.0% de los colaboradores consideró que el liderazgo fue de nivel muy bueno, mientras que, el 86.0% consideraron que el desempeño laboral fue un nivel muy bueno. Así mismo, según el objetivo que fue verificar como el liderazgo se relacionó con el desempeño de los asesores en el área de Repsol -Atento Perú S.A.C; de modo que, se verificó que el liderazgo fue muy bueno, el Desempeño laboral también fue bueno con el 82.0%. Además cuando el liderazgo fue bueno, desempeño fue bueno con 10.0%, cuando el liderazgo fue regular, el desempeño laboral fue regular 4.0%. Con la prueba de Spearman se obtuvieron resultados como el valor de spearman de 0.829\*\* y Sig. Bil = 0.000; de manera que, se tuvo una relación fuerte entre el liderazgo y Desempeño laboral.

Tabla 12

*Distribución de frecuencia para Toma de decisiones y Desempeño laboral*

Toma de decisiones	Desempeño laboral			TOTAL	Spearman
	REGULAR	BUENO	MUY BUENO		
REGULAR	4.0%	0.0%	0.0%	4.0%	Rho = 0.858** Sig. (bil) = 0.000)
BUENO	0.0%	10.0%	8.0%	18.0%	
MUY BUENO	0.0%	0.0%	78.0%	78.0%	
TOTAL	4.0%	10.0%	86.0%	100.0%	

Fuente: base de datos de investigación

Analogía significativa 0,01 (bilateral). \*\*

Interpretación:

En la tabla se destacó que el 78.0% de los colaboradores consideró que la toma de decisiones fue de nivel muy bueno, mientras que, el 86.0% consideraron que el desempeño laboral fue un nivel muy bueno. Así mismo, según el objetivo que fue verificar como la toma de decisiones se relacionó con el desempeño de los asesores en el área de Repsol -Atento Perú S.A.C; de modo que, se verificó que toma de decisiones es muy bueno, el Desempeño laboral también fue muy bueno con 78.0%. Además toma de decisiones fue bueno, el desempeño fue bueno un 10.0%, cuando toma de decisiones fue regular, el Desempeño laboral fue regular con 4.0%. Por lo tanto, con la prueba de Spearman se halló un coeficiente de 0.858\*\* y Sig. Bil de 0.000; donde se tuvo una relación fuerte entre toma de decisiones y Desempeño laboral.

Tabla 13

*Distribución de frecuencia para Relaciones interpersonales y desempeño laboral*

Relaciones interpersonales	Desempeño laboral			TOTAL	Spearman
	REGULAR	BUENO	MUY BUENO		
<b>REGULAR</b>	4.0%	0.0%	0.0%	4.0%	Rho = 0.829** Sig. (bil) = 0.000)
<b>BUENO</b>	0.0%	10.0%	4.0%	14.0%	
<b>MUY BUENO</b>	0.0%	0.0%	82.0%	82.0%	
<b>TOTAL</b>	4.0%	10.0%	86.0%	100%	

Fuente: base de datos de investigación

Analogía significativa 0,01 (bilateral). \*\*

Interpretación:

En la tabla se destacó que el 82.0% de los colaboradores consideró que las relaciones interpersonales fue de nivel muy bueno, mientras que, el 86.0% consideraron que el desempeño laboral fue un nivel muy bueno. Así mismo, según el objetivo que fue verificar como las relaciones interpersonales se relacionó con el desempeño de los asesores en el área de Repsol -Atento Perú S.A.C; de modo que, se verificó que las relaciones interpersonales fue muy bueno, Desempeño laboral fue muy bueno 82.0%, así mismo cuando las relaciones interpersonales fue buena, desempeño fue buena con 10.0%. Finalizando cuando relaciones interpersonales fue regular, desempeño fue regular con 4.0%. Mediante los resultados de la prueba de Spearman se tuvo un valor de 0.829\*\* y Sig. Bil = 0.000; se evidenció una relación fuerte entre las relaciones interpersonales con el desempeño laboral.

Tabla 14

*Distribución de frecuencia para Motivación y desempeño laboral*

Motivación	Desempeño laboral			TOTAL	Spearman
	REGULAR	BUENO	MUY BUENO		
REGULAR	4.0%	4.0%	8.0%	16.0%	Rho = 0.866** Sig. (bil) = 0.000)
BUENO	0.0%	6.0%	26.0%	32.0%	
MUY BUENO	0.0%	0.0%	52.0%	52.0%	
TOTAL	4.0%	10.0%	86.0%	100%	

Fuente: base de datos de investigación

Analogía significativa 0,01 (bilateral). \*\*

Interpretación:

En la tabla se destacó que el 52.0% de los colaboradores consideró que la motivación fue de nivel muy bueno, mientras que, el 86.0% consideraron que el desempeño laboral fue un nivel muy bueno. Así mismo, según el objetivo que fue verificar como la motivación se relacionó con el desempeño de los asesores en el área de Repsol -Atento Perú S.A.C; de modo que, se verificó que la motivación fue muy bueno, Desempeño laboral fue muy bueno con 52.0%, por otro lado motivación fue bueno, Desempeño laboral es bueno en 6.0%, motivación regular, el desempeño fue regular en 4.0%. Finalmente, se tuvo un coeficiente de Spearman de 0.866\*\* y Sig. Bil de 0.000, se determinó la relación fuerte entre motivación y Desempeño laboral.

Tabla 15

*Distribución de frecuencia para Control y desempeño laboral*

Control	Desempeño laboral				Spearman
	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	TOTAL	
REGULAR	4.0%	0.0%	0.0%	4.0%	Rho = 0.858** Sig. (bil) = 0.000)
BUENO	0.0%	10.0%	8.0%	18.0%	
MUY BUENO	0.0%	0.0%	78.0%	78.0%	
TOTAL	4.0%	10.0%	86.0%	100%	

Fuente: base de datos de investigación

Analogía significativa 0,01 (bilateral). \*\*

Interpretación:

En la tabla se destacó que el 78.0% de los colaboradores consideró que el control fue de nivel muy bueno, mientras que, el 86.0% consideraron que el desempeño laboral fue un nivel muy bueno. Así mismo, según el objetivo que fue verificar como el control se relacionó con el desempeño de los asesores en el área de Repsol -Atento Perú S.A.C; de modo que, se verificó que el control fue muy bueno, Desempeño laboral también fue muy bueno en 78.0%, por otro lado, el control fue bueno, entonces el desempeño fue bueno 10.0%, cuando control fue regular, el Desempeño laboral fue regular en un 4.0%. Finalmente, se tuvo un valor de spearman de 0.858\*\* y Sig. Bil de 0.000; de manera que, se tuvo una relación fuerte entre el control y desempeño.

## V. DISCUSIÓN

El estudio tuvo como objetivo general, Verificar la relación entre el clima organizacional y Desempeño de los asesores del área Repsol - Atento S.A.C. - periodo 2017. De la misma manera, se busca determinar la relación entre cada una de las dimensiones de la primera variable, con la variable Desempeño laboral.

Los dos instrumentos utilizados para el levantamiento de la información requerida, fueron elaboradas mediante las características del área de Repsol - Atento, donde fueron revisados por expertos conocedores de las variables a estudiar pertenecientes a UCV, donde se tuvo calificación del 79.6% para el clima organizacional, por otro lado se obtuvo el 79.6% para Desempeño laboral, donde se calculó la confiabilidad mediante la prueba estadística del Cronbach que tuvo como producto 0.968 para clima organizacional y 0.970 para Desempeño laboral.

Por otro lado los trabajadores califican al clima organizacional muy bueno en un 82.0%, por otro lado como bueno en 14.0% y regular en 4.0%; resultados que deberán ser consideradas. Así los colaboradores muestran que es muy bueno el desempeño con 86.0%. Mientras que, los colaboradores fue muy bueno en 82.0%, otros consideran que el Clima es bueno, el Desempeño laboral también es bueno en un 10.0%; así mismo, cuando clima es catalogado como regular, la segunda variable fue regular en un 4.0%, observando los productos nos permite evidenciar vínculo directo entre variables que fueron objeto de estudio; resultados que fueron verificados mediante  $Rho=0.992$ , Sig. (Bil) = 0.000, que afirmó la asociación de las variables. Por otro lado, estos resultados fueron comparados con los obtenidos por el estudio realizado por López (2021) donde se tuvo un valor de Spearman de 0.581 y sig. Bil. de 0.000, demostrando que las variables se relacionaron, sin embargo, se verificó que el 10% de los encuestados consideró que algunas veces se respetó los ideales del grupo de trabajo. Así mismo, Alban (2021) tuvo un valor de Chi cuadrado es 40,288 y un nivel significativo de 0.05, demostrando que el clima organizacional incide en el desempeño laboral del GADBAS, sin embargo, el 13%. De los encuestados estuvo en desacuerdo, porque las ideas impartidas por parte de los subordinados no son acogidas. Otro fue el caso de, Santamaría (2020) donde se tuvo un valor de spearman de 0.886, Sig. (Bil) = 0.000; demostró que el clima organizacional índice en el desempeño laboral,

sin embargo, se demostró que, el 64, 2% manifestó que los jefes estaban limitados en su autonomía para la toma de decisiones, aspecto que repercutió el no cumplimiento eficaz del trabajo.

Prosiguiendo, Duelles (2017) tuvo un valor de Pearson de 0.150 y un nivel significativo de 0.05, por lo tanto, el clima organizacional se relacionó con el desempeño laboral de la Corte Superior de Justicia del Santa, además, se verificó que la infraestructura y los equipos informáticos no fueron los adecuados para que el personal realice sus actividades administrativas con un buen desempeño de manera eficiente. Mientras que, **Panta (2015)** verificó un Rho de 0.406, y un Sig. (Bil) = 0.000, evidenciando que el clima organizacional se relacionó con el desempeño laboral, además los profesores 60% en desacuerdo, aclararon que la directora no tiene iniciativa para lograr motivarlos, y que éstos tengan ese gusto de diseñar actividades innovadoras, que favorecen y ayudan para el aprendizaje del alumnado. Y por último, **Ruiz (2021)** se tuvo una evaluación del Tau b de Kendall, donde el nivel significativo fue de 0.005, evidenciando que se tuvo correlación entre las variables, además el 2,5% de los encuestados destacaron que el ambiente físico y las condiciones materiales fueron desfavorables, mientras que, el 35,4% evidenció que fue favorable, por lo tanto, se condicionan los materiales necesarios en un ambiente adecuado para la realización del trabajo diario.

Así mismo productos obtenidos en nuestro trabajo de investigación, se obtiene los productos mediante Spearman de las dimensiones de la primera variable, donde los objetivos fueron (Rho=0.859, Sig. (Bil) = 0.000), toma de decisiones (Rho=0.858, Sig. (bil) = 0.000) control (Rho=0.858, Sig. (Bil) = 0.000); por otro lado cooperación (Rho=0.827, Sig. (Bi) = 0.000), liderazgo (Rho=0.829, Sig. (Bil) = 0.000), las relaciones interpersonales (Rho=0.829, Sig. (Bil) = 0.000) y motivación (Rho=0.856, Sig. (Bil) = 0.000). Así mismo observando los resultados obtenidos mediante la investigación, todas las dimensiones se relacionaron con el desempeño laboral, así mismo la dimensión correlación la más baja, dimensión cooperación, más alta a la dimensión de los objetivos, la dimensión Toma de decisiones y por último la dimensión control.

Tenemos los resultados realizados por López (2021) donde se verificó que la dimensión toma de decisiones tuvo relación con el Desempeño laboral, resultados que fueron justificados con los resultados obtenidos mediante la

aplicación  $Rho = 0.483$ , Sig. (Bil) = 0.000; así mismo, el estudio por Alban (2021), que encuentro que la dimensión motivación tuvo relación con Desempeño laboral, mediante la prueba de Chi cuadrado con un nivel significativo de 0.000. Mientras que, Santamaría (2020) verificó que la dimensión objetivos tuvo relación con el Desempeño laboral con un valor de Rho de 0.547, Sig. (Bil) = 0.000. De la misma manera, estuvo el trabajo de investigación realizado por el autor Panta (2015), encuentra que el liderazgo tuvo relación con el Desempeño laboral con un valor de Rho de 0.395, Sig. (Bil) = 0.000.

Por consiguiente, estuvo los resultados de **Ruiz (2021)** que identificó que la Toma de decisiones se relacionó con Desempeño laboral, porque se tuvo una evaluación del Tau b de Kendall, donde el nivel significativo fue de 0.000, de manera que, se aceptó la hipótesis específica. Finalmente, en los resultados de Duellas (2017) se identificó que el control tuvo relación con el desempeño laboral, ya se halló coeficiente de Pearson 0.285 y un nivel significativo de 0.010. En síntesis se afirmó con los resultados antes expuestos, se demostró que las dimensiones del Clima organizacional se relacionaron con el desempeño laboral; por lo tanto, se tuvo que mejorar el Clima organizacional, para mejorar el Desempeño laboral dentro del área Repsol - Atento S.A.C. -periodo 2017. Por otro lado, se tuvo mayor atención y relevancia en mejorar las dimensiones como la cooperación, liderazgo, las relaciones interpersonales y la motivación, para tener un mejor Desempeño laboral, sin descuidar las demás dimensiones del Clima, todo ello para la mejora de la organización.

En conclusión, se consideró los resultados de la investigación y los de los trabajos previos, se demostró que si existe relación entre la calidad de servicio con la satisfacción del cliente en diferentes tipos de empresas, como fueron las empresas consideradas para estos resultados, como también indicar, que si se mejoró las dimensiones del Clima organizacional se logró que el mejor Desempeño laboral de los asesores del área Repsol - Atento S.A.C. -periodo 2017.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera.** Dado la investigación realizada se precisó que existe relación entre las variables, ya que se tuvo un valor de Spearman de 0.992 y Sig. (Bil) de 0.000 entre Clima organizacional y Desempeño laboral. Así mismo, el Clima organizacional fue estimado en un nivel muy bueno, por el 82.0% de colaboradores de la empresa, mientras que, el 86.0% estimaron que la segunda variable estuvo en un nivel muy bueno. De manera que, observando los productos obtenidos, se demostró la relación significativa y directa.

**Segunda.** Por otro lado, se estableció que existe relación directa, porque se tuvo un valor de Spearman de 0.859 y un Sig. (Bil) de 0.000 entre los objetivos y Desempeño laboral, así mismo, fue considerado la dimensión objetivos como muy bueno, por los 58.0% colaboradores y el 86.0% indicó que la segunda variable también fue muy bueno. Finalmente, al observar los productos obtenidos, se determinó que hay relación directa entre la dimensión objetivos y Desempeño laboral.

**Tercera.** De acuerdo a los resultados se evidenció relación directa, porque el valor de Spearman fue de 0.827, y el Sig. (Bil) de 0.000, entre la cooperación con el Desempeño laboral, donde fue estimada la cooperación como muy buena, por el 58.0% de los colaboradores, mientras que, el 86.0% calificó la segunda variable como bueno. Finalmente, al observar los resultados, se logró determinar que hay relación entre la cooperación y Desempeño laboral.

**Cuarta.** Dado los resultados, se halló un valor de Spearman de 0.829, y un Sig. (Bil) = 0.000, entre el liderazgo y Desempeño laboral, donde el liderazgo fue considerada muy bueno en 82.0% por los colaboradores de la organización y el 86.0% calificó la segunda variable como muy bueno. En conclusión, al observar los resultados, se identificó que se aceptó la hipótesis específica, y por ende, se afirmó la correspondencia entre el liderazgo y Desempeño laboral.

**Quinta.** Conforme a los resultados, se tuvo un coeficiente de Spearman de 0.858, y un Sig. (Bil) de 0.000, entre la Toma decisiones con el Desempeño laboral, y fue calificada la dimensión como muy bueno, por el 78.0% de los colaboradores que laboran en la empresa, mientras que, el 86.0% calificó que la segunda variable fue muy bueno. Por lo tanto, de acuerdo a estos resultados, se demostró que la hipótesis específica fue aceptable, donde existe asociación de la Toma de decisiones con el Desempeño laboral.

**Sexto.** Se estableció un coeficiente de Spearman de 0.829, y un Sig. (Bil) de 0.000, entre las relaciones interpersonales con el Desempeño laboral, donde fue calificada las relaciones interpersonales como muy bueno, por el 82.0% de los trabajadores, mientras que, el 86.0% destacó que la segunda variable fue muy bueno. Finalmente, con los resultados se demostró la aceptación de la hipótesis específica, donde las relaciones interpersonales se relacionaron con el Desempeño laboral.

**Séptimo.** Conforme a los resultados como el valor de Spearman de 0.856, y el Sig. (Bil) de 0.000, entre la motivación con el Desempeño laboral. Por otro lado también fue considerada la motivación como muy bueno, por el 52.0% de los colaboradores y el 86.0% manifestó que la segunda variable también fue muy bueno. En síntesis, con los resultados mencionados se aceptó la hipótesis específica, declarando que la correspondencia de la motivación con la segunda variable.

**Octavo.** Se verificó mediante los resultados un valor de spearman de 0.858, y el Sig. (Bil) de 0.000, entre el control con el Desempeño laboral, donde el control fue considerado como muy bueno, por el 78.0% de trabajadores, mientras que, el 86.0% declararon que la segunda variable también fue muy bueno. Finalmente, se evidenció la correspondencia significativa entre control con el Desempeño laboral.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primero.** De acuerdo a los resultados entre las variables cuya correlación fue de categoría fuerte, se recomienda conocer las necesidades de sus trabajadores, ya que de esta manera los trabajadores pondrán en práctica los conocimientos acerca de los objetivos del área de Solgas, de manera que harán su labor con mayor productividad, adquiriendo más habilidades. Además, se puede recomendar que el trabajador tenga al alcance la información de manera periódica, sobre las políticas, objetivos y eventos, durante las reuniones, que se realizan en su área de trabajo y se puedan desarrollar relaciones de confraternidad, apoyo y compañerismo entre el personal.

**Segundo.** En relación a los resultados de la dimensión objetivos cuya correlación fue fuerte, se recomienda al área de Solgas empresa de Atento S.A.C, promover la información claramente, con los objetivos y las políticas de la institución cuando el personal está por ingresar a ella, comunicando sobre los acontecimientos que ocurren en su área de trabajo, para que los trabajadores tengan una perspectiva del ambiente laboral y se adecuen a diferentes cambios o escenarios para lograr los objetivos, como también la posibilidad de definir las actividades y los resultados de asesores.

**Tercero.** Por consiguiente de acuerdo a los resultados de la dimensión cooperación cuya correlación fue de categoría fuerte, se sugiere al área de Solgas, participar activamente en jornadas de capacitación y talleres, organizados por la empresa Atento, con la finalidad de fortalecer sus capacidades y conocimientos referentes al cumplimiento de sus laborales, como también organizar paseos, actividades deportivas, fiestas u otras actividades, para que el personal socialice, y se mantengan confianza para solucionar los problemas suscitados en el trabajo como también los que suceden en la vida personal, que afectan el rendimiento laboral del compañero de trabajo.

**Cuarto.** En cuanto a la dimensión liderazgo cuyo resultado de la correlación fue de categoría fuerte, se recomienda que los jefes realicen la evaluación de los resultados con el fin de mejorar la imagen de la empresa, donde los capacitadores tomen en consideración las necesidades del personal, con sus preocupaciones y problemas, con el fin de que los jefes puedan ser más justos y equitativos con los trabajadores, al momento de asignar responsabilidades o la toma de decisiones. Otra recomendación sería realizar charlas donde se pueda establecer y brindar certificados por el rendimiento meritorio del personal más responsable y cumplidor de los objetivos, otorgándoles diplomas pues esto les servirá a la vez para su malla curricular, de manera que se motiva a los trabajadores para que desarrollen sus actividades con la mejor eficiencia.

**Quinto.** Otro es el caso de la dimensión toma de decisiones cuyo resultado de correlación fue también fuerte, se recomienda que los jefes permitan a los trabajadores tomar decisiones sin tener que consultarle, para poder adquirir más responsabilidad en la empresa, garantizando el mejor rendimiento en su trabajo, y se pueda para solucionar los problemas de su área, ya que también las decisiones pueden ser evocadas por el equipo de trabajo.

**Sexto.** En relación a la dimensión relaciones interpersonales cuyo resultado de correlación fue de categoría moderada, se recomienda que los colaboradores organicen festividades, excursiones u otros eventos, relacionados con el ámbito social, deportivo y cultural, fuera de la empresa, socializando con compañeros de su sección o de otras áreas, para afianzar las relaciones que pueden garantizar la mayor comunicación durante las horas de trabajo, ya que el personal interactúa durante sus tiempos libres en actividades de ocio.

**Séptimo.** En cuanto a la dimensión motivación cuyo resultado de correlación fue de categoría fuerte, se recomienda que la empresa pueda recurrir a terceros profesionales en la materia de evaluación de talento humano, para revisar y evaluar la labor de los colaboradores, con una calificación de los resultados, y se pueda establecer los salarios de acuerdo a las responsabilidades mostradas en el cargo,

de modo que el personal se sienta satisfecho con la remuneración y los recursos que tiene a su disposición para realizar sus actividades de manera eficaz.

**Octavo.** Finalmente tomando en consideración a la dimensión control, con sus resultados de correlación que fue de categoría fuerte, se recomienda que la empresa garantice el mejor control del personal con los servicios que brindan terceros como el Geo Victoria, gestión de asistencia para monitorear los registros de asistencias del personal que evoca sus actividades en tiempo real, de manera que se evalúa el desempeño, y se pueda sancionar los errores y amonesta al trabajador cuando no se cumplen las tareas, gracias al seguimiento de manera periódica por parte del jefe inmediato y los terceros que rindan el servicio.

## REFERENCIAS

- Abukhalifa, A. M. S., & Kamil, N. L. M. (2021). Intensifying Employees' Job Performance in Palestine Banking Sector: How Personal Attributes Tell Us? *International Journal of Business & Society*, 23(1), 560–584. <https://doi.org/10.33736/ijbs.4630.2022>
- Alban, E. (2021). El clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del gobierno autónomo descentralizado de baños de agua santa en el área de obras públicas. (Tesis de licenciatura). Universidad técnica Ambato, Ecuador.
- Arias, J. (2020). Técnicas e instrumentos de investigación científica. (1 era ed.). Perú: Enfoques Consulting EIRL. Recuperado de: [file:///C:/Users/acer/Downloads/AriasGonzales\\_TecnicasEInstrumentosDeInvestigacion\\_libro%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/acer/Downloads/AriasGonzales_TecnicasEInstrumentosDeInvestigacion_libro%20(1).pdf)
- Armenteros, I. & Esperón, M. (2018). Un acercamiento al Clima Organizacional. *Revista Cubana de Enfermería*, 34(1), 197-209. <http://scielo.sld.cu/pdf/enf/v34n1/1561-2961-enf-34-01-e1257.pdf>
- Badaruddin, H., & Momo, A. (2021). The Influence of Leadership and Organizational Climate on Employee Performance of the Youth and Sports Office of Southeast Sulawesi Province. *Review of International Geographical Education Online*, 11(12), 179–190. <https://doi.org/10.48047/rigeo.11.12.169>
- Baena, P. (2017). Metodología de la investigación. (3era ed.). México: Editorial Patria. Recuperado de: [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf)
- Bruges, D., López, D. & Socarras, C. (2020). Estrés laboral en las empresas de telefonía celular privadas en la frontera entre Colombia y Venezuela. *Revista Espacios*, 41 (25), 254-266. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n25/a20v41n25p20.pdf>
- Cabezas, E., Naranjo, D. & Torres, J. (2018). Introducción a la metodología de la investigación científica. (2da ed.). Ecuador: Editorial de la Universidad de las Fuerzas Armadas. Recuperado de: <http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>

- Call, M., & Ployhart, R. (2021). A Theory of Firm Value Capture from Employee Job Performance: A Multidisciplinary Perspective. *Academy of Management Review*, 46(3), 572–590. <https://doi.org/10.5465/amr.2018.0103>
- Deniz, H. (2021). Impacts of Personality on Job Performance Through COVID-19 Fear and Intention to Quit. *Psychological Reports*, 124(6), 239–270. <https://doi.org/10.1177/003329412111040433>
- Diario Gestión (2015, Setiembre, 7). Los CEO en Perú ya ven al clima organizacional como una variable intangible del negocio. *Diario Gestión*, p. 1-3.
- Duelles, S. (2017). Relación entre clima organizacional y el desempeño laboral en trabajadores administrativos de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2017. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Fogaça, N., Junior, F., Paschoal, T., Ferreira, M., & Torres, C. (2021). Relationship between Job Performance, Well-Being, Justice, and Organizational Support: A Multilevel Perspective. *Revista de Administração Mackenzie*, 22(4), 1–27. <https://doi.org/10.1590/1678-6971/eRAMG210108>
- Gallardo, E. (2017). Metodología de la Investigación: manual autoformativo interactivo. Perú: Universidad Continental. Recuperado de: [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO\\_UC\\_EG\\_MAI\\_UC0584\\_2018.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf)
- Gray, Y., Cubillas, L. & Yactayo, C. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Revista Científica de la UCSA*, 8(2), 3-12. <http://scielo.iics.una.py/pdf/ucsa/v8n2/2409-8752-ucsa-8-02-3.pdf>
- Hernández, A., Ramos, M., Placencia, B. & Moreno, L. (2018). Metodología de investigación científica. España: Área de Innovación y Desarrollo, S.L. [https://www.researchgate.net/profile/Marcos-Ramos-Rodriguez/publication/322938332\\_Metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_cientifica/links/5aa14866aca272d448b36198/Metodologia-de-la-investigacion-cientifica.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Marcos-Ramos-Rodriguez/publication/322938332_Metodologia_de_la_investigacion_cientifica/links/5aa14866aca272d448b36198/Metodologia-de-la-investigacion-cientifica.pdf)
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (5ª ed.). México: Editorial Mcgraw Hill. Recuperado de: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

- Hewett, B., & La Paro, K. (2020). Organizational Climate: Collegiality and Supervisor Support in Early Childhood Education Programs. *Early Childhood Education Journal*, 48(4), 415–427. <https://doi.org/10.1007/s10643-019-01003-w>
- Kessler, S. R. (2019). Are the costs worth the benefits? Shared perception and the aggregation of organizational climate ratings. *Journal of Organizational Behavior*, 40(9/10), 146–154. <https://doi.org/10.1002/job.2415>
- Khadivi, A., Nikbakht Gavgani, A., Khalili, M., Sahebi, L., & Abouhamzeh, K. (2021). Is there a relationship between organizational climate and nurses' performance? Exploring the impact with staff's satisfaction as the mediator. *International Journal of Healthcare Management*, 14(2), 424–427. <https://doi.org/10.1080/20479700.2019.1656859>
- Limon, Í. (2021). The Relationship between Empowering Leadership and Teachers' Job Performance: Organizational Commitment as a Mediator. *Journal of Theoretical Educational Science / Kuramsal Eğitim Bilim Dergisi*, 15(1), 16–41. <https://doi.org/10.30831/akukeg.945201>
- Lipińska, A. (2021). Organizational climate and counterproductive work behaviors - the moderating role of gender. *International Journal of Occupational Medicine & Environmental Health*, 34(4), 513–525. <https://doi.org/10.13075/ijomeh.1896.01623>
- López, A. (2021). Clima organizacional y desempeño laboral en la Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil. (Tesis de Maestría). Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador.
- Muñoz, R. (2016). El proceso de metodología de investigación: Paso a paso. (4ta ed.). México: Editorial Limusa S.A.
- Méndez, C. (2007). Clima Organizacional Colombia. Perfil de empresas colombianas. Medellín. Cincel
- Nien-Wei Chou, Hui-Min Hsieh, & Tsang-Kai Hung. (2022). The Impact of Person-Job Fit on Job Performance: Job Involvement as Mediator, and Career Plateau as Mediated Moderator. *International Journal of Organizational Innovation*, 14(3), 115–133.
- Nyam, J., Urama, A., & Ogwuche, H. (2019). Influence of organizational culture and justice on employee job performance among private organizations in Makurdi Metropolis. *IFE Psychologia: An International Journal*, 27(1), 36–44.

- Ogwuche, C. H., Urama, D. A., & Nyam, J. I. (2019). Influence of Organizational Culture and Justice on Employee Job Performance among Private Organizations in Makurdi Metropolis. *IFE Psychologia*, 27(1), 36–44.
- Otzen, T. & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Pandey, J., Palo, S., & Varkkey, B. (2020). Influence of Organizational Climate on Prosocial Organizational Behavior. *Indian Journal of Industrial Relations*, 55(4), 604–616.
- Panta, L. (2015). Análisis del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de la plana docente del consorcio educativo "talentos" de la ciudad de Chiclayo. (Tesis de licenciatura). Universidad católica Santo Toribio de Mogrovejo, Perú.
- Parke, M., & Myeong, S. (2017). The Role of Affect Climate in Organizational Effectiveness. *Academy of Management Review*, 42(2), 334–360. <https://doi.org/10.5465/amr.2014.0424>
- Restrepo, Y., Arenas, S. & Correa, Y. (2019). Condiciones laborales de los empleados en relación al clima organizacional de los call center de Pereira. *Fundación Universitaria del Área Andina*. <https://digitk.areandina.edu.co/handle/areandina/3435>
- Rivera, M. & Inga, K. (2019). Revisión sistemática de clima y desempeño organizacional en lima y callao. 8(4), 95-117. [file:///C:/Users/acer/Downloads/Revision\\_sistemica\\_de\\_clima\\_y\\_desempeno\\_organiza.pdf](file:///C:/Users/acer/Downloads/Revision_sistemica_de_clima_y_desempeno_organiza.pdf)
- Robbins, S. & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. (10ma edición). México: Pearson Educación.
- Ruiz, N. (2021). Clima laboral y su relación con el desempeño de los servidores civiles del hospital Luis Heysen Inchaustegi-Essalud, Lambayeque-Perú, 2019. (Tesis de Maestría). Universidad del Pacífico, Perú.
- Salinas, P. (2016). *Metodología de investigación*. (8va ed.). México: Prentice Hall.
- Sánchez, H., Reyes, C. & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Perú. Universidad Ricardo Palma.

<https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

- Santamaría, E. (2020). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A. (Tesis de Maestría). Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador.
- Țîntaru, O., Schmitz, Ș. Mese., & Moașa, H. (2021). The Impact of Emotional Intelligence on Organizational Climate. *Bulletin of the Transilvania University of Brasov. Series VII: Social Sciences. Law*, 14(1), 89–98. <https://doi.org/10.31926/but.ssl.2021.14.63.1.9>
- Ventura, J. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(4). Recuperado de <http://www.revsaludpublica.sld.cu/index.php/spu/article/view/906/948>
- Vera, N. & Suárez, A. (2018). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, el servicio al cliente: Corporación de Telecomunicaciones del Cantón La Libertad. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(1), 180-186. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202018000100180](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100180)
- Xu, Z., Wang, H., & Suntrayuth, S. (2022). Organizational Climate, Innovation Orientation, and Innovative Work Behavior: The Mediating Role of Psychological Safety and Intrinsic Motivation. *Discrete Dynamics in Nature & Society*, 1–10. <https://doi.org/10.1155/2022/9067136>

## **ANEXOS**

### **Anexo 1: Ficha técnica variable 1**

**A. Nombre:**

Encuesta dirigida a los asesores del área de Solgas de la empresa Atento Perú S.A.C. (clima organizacional)

**B. Objetivos:**

La siguiente encuesta tiene como finalidad conocer como el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral en el área de Solgas.

**C. Autores:**

Utilizando el instrumento I.M.C.O.C., elaborado por Méndez.

**D. Adaptación:**

Adaptado por Esthefany Bautista Mendoza

**E. Administración :**

Individual

**F. Duración :**

10 minutos

**G. Sujetos de aplicación:**

Asesores del área de Solgas

**H. Técnica:**

Encuesta

## Anexos 2: Cuestionario de Clima organizacional y Desempeño laboral

### Cuestionario de Clima organizacional

Estimado (a) participante

Cuestionario para medir el Clima Organizacional de los trabajadores de la empresa Atento Perú S.A.C., en el área de Solgas. Utilizando el instrumento I.M.C.O.C., elaborado por Méndez.

#### **INSTRUCCIONES:**

En la siguiente encuesta, se presenta un conjunto de característica acerca del clima organizacional, cada una de ellas va seguida de cinco posibles alternativas de respuesta que debes calificar. Responde encerrando en un círculo la alternativa elegida, teniendo en cuenta los siguientes criterios.

1) NUNCA    2) CASI NUNCA    3) A VECES    4) CASI SIEMPRE    5) SIEMPRE

<b>OBJETIVOS</b>						
1	Usted tiene conocimientos acerca de los objetivos del área de Solgas.	1	2	3	4	5
2	Considera que recibió claramente los objetivos y las políticas de la institución antes de ingresar a ella.	1	2	3	4	5
3	Se le brinda información de manera periódica, sobre las políticas, objetivos y eventos.	1	2	3	4	5
4	Los colaboradores que son recibidos por la empresa, se les brinda información sobre las obligaciones que tienen en su cargo.	1	2	3	4	5
5	Recibe información acerca de los acontecimientos que ocurren en su área de trabajo.	1	2	3	4	5
6	Al realizar sus funciones de acuerdo a los objetivos, la empresa le premia con beneficios como reconocimientos, salarios y ascensos.	1	2	3	4	5
7	Los colaboradores tienen la posibilidad de definir las actividades y los resultados de asesores.	1	2	3	4	5
<b>COOPERACIÓN</b>						
8	Entre los colaboradores se mantiene relaciones de confraternidad, apoyo y compañerismo.	1	2	3	4	5

9	El apoyo y colaboración entre los miembros de la empresa es practicada con propiedad.	1	2	3	4	5
10	Se ayudan y colaboran en la ejecución de las actividades	1	2	3	4	5
11	Tiene participación en las reuniones, que se realizan en su área de trabajo.	1	2	3	4	5
12	Fuera del trabajo ¿ Con que frecuencia se relaciona usted con sus compañeros del área	1	2	3	4	5
13	El área de Solgas organiza paseos, actividades deportivas, fiestas u otras actividades	1	2	3	4	5
14	Ante los problemas suscitados en su trabajo, cuenta con el apoyo y colaboración de sus compañeros.	1	2	3	4	5
15	Los trabajadores participan de manera conjunta, para solucionar los problemas del área.	1	2	3	4	5
16	Mantiene confianza con sus compañeros, para solucionar los problemas en su vida personal, que afectan su rendimiento laboral.	1	2	3	4	5
<b>LIDERAZGO</b>						
17	Comunica a los jefes sus preocupaciones y problemas de su trabajo.	1	2	3	4	5
18	Los jefes son justos y equitativos con los trabajadores, al momento de asignar responsabilidades o la toma de decisiones.	1	2	3	4	5
19	La asignación de responsabilidades por el jefe inmediato, se ajusta a las necesidades del trabajador.	1	2	3	4	5
20	Los jefes apoyan al colaborador, para cumplir los trabajos en el tiempo predispuesto por la empresa.	1	2	3	4	5
21	Cuentan a sus jefes inmediatos sobre sus problemas personales que afectan al desenvolvimiento de sus actividades.	1	2	3	4	5
22	La comunicación y el trato que reciben los colaboradores por parte del jefe inmediato, se ejerce de buena manera.	1	2	3	4	5
23	El jefe toma en consideración la posición del personal en relación a su trabajo y los resultados obtenidos.	1	2	3	4	5
24	Se mantiene en el área de Solgas confianza entre el jefe y los trabajadores.	1	2	3	4	5
<b>TOMA DE DECISIONES</b>						
25	Los jefes permiten a los trabajadores tomar decisiones sin tener que consultarle	1	2	3	4	5
26	Los colaboradores tienen participación en la toma de decisiones para adquirir más responsabilidad en la empresa.	1	2	3	4	5

27	Su participación en la toma de decisiones, afecta el rendimiento en su trabajo.	1	2	3	4	5
28	Los directivos consultan a los colaboradores si la toma de decisiones afecta su trabajo.	1	2	3	4	5
29	Los colaboradores toman decisiones individuales o grupales para solucionar los problemas de su área.	1	2	3	4	5
<b>RELACIONES INTERPERSONALES</b>						
30	El colaborador participa en festividades, excursiones u otros eventos, que organizan sus compañeros del área.	1	2	3	4	5
31	Se organizan eventos recreativos de ámbito social, deportivo y cultural, fuera de la empresa.	1	2	3	4	5
32	Participan en actividades de recreación, fuera de la empresa, socializando con compañeros de su sección o de otras áreas.	1	2	3	4	5
33	Intervienen durante sus tiempos libres en actividades de ocio, con sus compañeros de su sección u otras áreas.	1	2	3	4	5
<b>MOTIVACIÓN</b>						
34	Los colaboradores están satisfechos con su labor.	1	2	3	4	5
35	Los salarios son otorgados de acuerdo a las responsabilidades que los colaboradores tienen en su cargo.	1	2	3	4	5
36	Desarrolla un sentimiento de pertenencia con la empresa.	1	2	3	4	5
37	Los colaboradores cuentan con los recursos disponibles para realizar sus actividades.	1	2	3	4	5
38	Usted se siente satisfecho con la remuneración que usted recibe	1	2	3	4	5
39	Los jefes felicitan a los colaboradores por cumplir los objetivos de manera eficiente.	1	2	3	4	5
40	Cuando los jefes revisan y evalúan la labor de los colaboradores, se les comunica sobre la calificación de sus resultados.	1	2	3	4	5
<b>CONTROL</b>						
41	El jefe hace el seguimiento del trabajo que realiza el personal.	1	2	3	4	5
42	La ejecución y la condición del trabajo, es revisada por el jefe inmediato u otros jefes de manera periódica.	1	2	3	4	5
43	La manera como el jefe controla y evalúa el trabajo es la aceptable.	1	2	3	4	5
44	Se revisa y analiza el trabajo junto con el jefe inmediato, para corregir los errores y mejorar su rendimiento laboral.	1	2	3	4	5
45	El jefe cuando revisa los trabajos por el personal, sanciona los errores y amonesta al trabajador cuando no se cumplen las tareas.	1	2	3	4	5

## Cuestionario de Desempeño laboral

Estimado (a) participante

La presente encuesta es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca del desempeño laboral en la empresa Atento Perú S.A.C., en el área de Solgas. La presente encuesta es anónima; Por favor responde con sinceridad.

### INSTRUCCIONES:

En la siguiente encuesta, se presenta un conjunto de características acerca del desempeño laboral, cada una de ellas va seguida de cinco posibles alternativas de respuesta que debes calificar. Responde encerrando en un círculo la alternativa elegida, teniendo en cuenta los siguientes criterios.

1) NUNCA    2) CASI NUNCA    3) A VECES    4) CASI SIEMPRE    5) SIEMPRE

<b>TOMA DE DECISIONES DE RECURSOS HUMANOS</b>						
1	El área se preocupa por recompensar al asesor por evaluar el desempeño laboral.	1	2	3	4	5
2	Asciende al personal según su desempeño laboral.	1	2	3	4	5
3	Transfiere de puestos por mérito propio.	1	2	3	4	5
4	Le contempla el despido cuando comete una falta grave.	1	2	3	4	5
5	En el área designa los salarios por el desempeño laboral.	1	2	3	4	5
6	Su salario está relacionado a su nivel de productividad.	1	2	3	4	5

<b>NECESIDADES</b>						
7	La capacitación es constante en el área	1	2	3	4	5
8	Considera que la capacitación mejora en desempeño laboral	1	2	3	4	5
9	El desarrollo de nuevas competencias mejora el desempeño del trabajo.	1	2	3	4	5

10	Considera que el profesionalismo de su jefe inmediato del área contribuye a mejorar sus funciones	1	2	3	4	5
11	Se aplican sanciones para mejorar los programas correctivos					
12	Los programas correctivos que se aplican ayudan a mejorar sus actividades	1	2	3	4	5

<b>COMPORTAMIENTOS</b>						
13	Ayudan a sus compañeros en las actividades que realizan.	1	2	3	4	5
14	Se considera capaz de realizar cualquier actividad asignada.	1	2	3	4	5
15	Respeto su horario establecido	1	2	3	4	5
16	Me siento cómodo en mi lugar de trabajo.	1	2	3	4	5
17	Los jefes toman en cuenta sus sugerencias.	1	2	3	4	5
18	Muestra interés en capacitarse desarrollarse y superarse.	1	2	3	4	5
19	Suele aportar ideas o soluciones que beneficien al área de Solgas.	1	2	3	4	5
20	Su jefe inmediato le pide quedarse horas extras, lo apoya.	1	2	3	4	5
21	Tiene seguridad propia para realizar sus funciones establecidas en su puesto de trabajo.	1	2	3	4	5
22	Demuestra originalidad a la hora de enfrentar situaciones de trabajo	1	2	3	4	5

<b>CARACTERÍSTICAS</b>						
23	Se considera un trabajador con facilidad de interrelacionarse.	1	2	3	4	5
24	Los empleados reciben un trato respetuoso de directivos del área de Solgas.	1	2	3	4	5
25	La experiencia de los trabajadores es fundamental para el desarrollo de su trabajo.	1	2	3	4	5

26	Su jefe le da confianza para realizar libremente su trabajo.	1	2	3	4	5
27	Tengo confianza en que mi posición actual de asesor es segura.	1	2	3	4	5
28	Le ha delegado su jefe inmediato responsabilidades que ayuden a contribuir el desarrollo al área de Solgas.	1	2	3	4	5
29	El resultado en sus jefes inmediatos logran los fines pertinentes.	1	2	3	4	5
30	El desempeño de los trabajadores se ve reflejado en los resultados positivos.	1	2	3	4	5

### Anexo 3: Tablas de Especificaciones

#### *Clima Organizacional*

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Porcentaje	Ítems
<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	Méndez (2007), "considera al clima laboral como el ambiente propio de la compañía producido y percibido por cada uno de sus individuos, de acuerdo con las condiciones que encuentra en el proceso de interacción social y la estructura organizacional, para la validez del instrumento utiliza variables Cooperación, relaciones interpersonales, objetivos, motivación abarcando así todas las áreas funcionales de la empresa" (pàg.58).	El clima organizacional será medido a través del instrumento de la encuesta, se utilizó la escala tipo Likert.	Objetivos	Conocimientos	17%	7
				Identificación		
			Cooperación	Apoyo	17%	9
				Colaboración		
			Liderazgo	Ayuda	13%	8
				Confianza		
			Toma de decisiones	Autonomía en el trabajo	13%	5
				Comunicación		
			Relaciones Interpersonales	Participación	13%	4
				Trabajo en grupo		
			Motivación	Estabilidad	17%	7
				Recompensas		
	Rendimiento esperado					
	Control	10%	5			
	Esfuerzo					

Fuente: Elaboración propia.

## Tabla de Especificaciones V2.

### *Desempeño laboral*

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Porcentaje	Ítems
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	Robbing y Judge (2009). La evaluación de desempeño es valiosa. No obstante, su importancia para nosotros depende del punto de vista que tengamos, son varias las que tienen relevancia para las decisiones de administración de los recursos humanos.	La variable desempeño laboral permite medir la toma de decisiones de recursos humanos, necesidades, tarea individual, comportamiento y características, los cuales serán medidos a través de una encuesta de Likert.	Toma de decisiones de recursos humanos	Recompensas Asensos Transferencias Despidos Salarios	20%	6
			Necesidades	Capacitación Desarrollo Programa Correctivos		
			Comportamientos	Ayudar a otros Competencias Seguir mejoras Actitudes	35%	10
			Características potencial de desarrollo	Relaciones humanas Experiencias Confianza		
				Resultados positivos de tareas	25%	8

Fuente: Elaboración propia

## Anexo 4: Matriz de consistencia

TITULO	PREGUNTA DE INVESTIGACION	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES						
	<b>Problema General</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Hipotesis General</b>	<b>Variable (1)</b>	<b>Definición conceptual V1</b>	<b>Definición Operacional V1</b>	<b>Dimensiones V1</b>	<b>Indicadores V1</b>						
<b>TESES: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL AREA DE CALL CENTER SERVICIO REPSOL - EMPRESA ATENTO S.A.C. SANTA ANITA, 2017"</b>	<p>¿Qué relación existe entre clima organizacional y el desempeño laboral en los asesores en el área de Repsol de la empresa ATENTO PERU S.A.C. del distrito de Santa Anita en el año 2017?</p>	<p>Identificar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los asesores en el área de Repsol de la empresa ATENTO PERU S.A.C., Santa Anita- 2017.</p>	<p>Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los asesores en el área de Repsol de la empresa ATENTO PERU S.A.C., Santa Anita- 2017.</p>	<p>CLIMA ORGANIZACIONAL</p>	<p>Méndez (2007), "considera al clima laboral como el ambiente propio de la compañía producido y percibido por cada uno de sus individuos, de acuerdo con las condiciones que encuentra en el proceso de interacción social y la estructura organizacional, para la validez del instrumento</p>	<p>El clima organizacional será medido a través del instrumento de la encuesta, se utilizó la escala tipo Likert.</p>	OBJETIVOS	Conocimientos						
							COOPERACION	Identificación Apoyo Colaboración						
							LIDERAZGO	Confianza Ayuda Autonomía del trabajo						
							TOMA DE DECISIONES	Comunicación Participación						
							RELACIONES INTERPERSONALES	Trabajo en grupo						
							MOTIVACION	Estabilidad						
							CONTROL	Recompensas Rendimiento esperado						
								Esfuerzo						
							<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipotesis Específicos</b>	<b>Variable 2</b>	<b>Definición conceptual V2</b>	<b>Definición Operacional V2</b>	<b>Dimensiones V2</b>	<b>Indicadores V2</b>
							<p>¿Qué relación existe entre los objetivos y el desempeño laboral del personal del área de Repsol de la empresa ATENTO PERU S.A.C. del distrito de Santa Anita en el año 2017?</p> <p>• ¿Qué relación tiene la cooperación con el desempeño laboral en los asesores en el área de Repsol de la empresa ATENTO PERU S.A.C. del distrito de Santa Anita en el año 2017?</p> <p>• ¿Qué relación tiene el liderazgo con el desempeño laboral en los asesores en el área de Repsol de la empresa ATENTO PERU S.A.C. del distrito de Santa Anita en el año 2017?</p> <p>• ¿Qué relación tiene la toma de decisiones con el desempeño laboral en los asesores en el área de Repsol de la empresa ATENTO PERU S.A.C. del distrito de Santa Anita en el año 2017?</p> <p>• ¿Qué relación existe entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en los asesores en el área de Repsol de la empresa ATENTO PERU S.A.C. del distrito de Santa Anita en el año 2017?</p> <p>• ¿Qué relación existe entre la motivación y el desempeño laboral del personal del área de Repsol de la empresa ATENTO PERU S.A.C. del distrito de Santa Anita en el año 2017?</p> <p>• ¿Qué relación existe entre el control y el desempeño laboral en los asesores en el área de Repsol de la empresa ATENTO PERU S.A.C. del distrito de Santa Anita en el año 2017?</p>	<p>Determinar la relación entre los objetivos y el desempeño laboral en los asesores en el área de Repsol de la empresa ATENTO PERU S.A.C. del distrito de Santa Anita en el año 2017.</p> <p>Determinar la relación entre la cooperación y el desempeño laboral en los asesores en el área de Repsol de la empresa ATENTO PERU S.A.C. del distrito de Santa Anita en el año 2017.</p> <p>Determinar la relación entre el liderazgo y el desempeño laboral en los asesores en el área de Repsol de la empresa ATENTO PERU S.A.C. del distrito de Santa Anita en el año 2017.</p> <p>Determinar la relación entre la toma de decisiones y el desempeño laboral en los asesores en el área de Repsol de la empresa ATENTO PERU S.A.C. del distrito de Santa Anita en el año 2017.</p> <p>Determinar la relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en los asesores en el área de Repsol de la empresa ATENTO PERU S.A.C. del distrito de Santa Anita en el año 2017.</p> <p>Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los asesores en el área de Repsol de la empresa ATENTO PERU S.A.C. del distrito de Santa Anita en el año 2017.</p> <p>Determinar la relación entre el control y el desempeño laboral de los asesores en el área de Repsol de la empresa ATENTO PERU S.A.C. del distrito de Santa Anita en el año 2017.</p>	<p>entre los objetivos y el desempeño laboral en los asesores en el área de Repsol de la empresa ATENTO PERU S.A.C. del distrito de Santa Anita en el año 2017.</p> <p>• Existe una relación entre la cooperación y el desempeño laboral en los asesores en el área de Repsol de la empresa ATENTO PERU S.A.C. del distrito de Santa Anita en el año 2017.</p> <p>• Existe una relación entre el liderazgo y el desempeño laboral en los asesores en el área de Repsol de la empresa ATENTO PERU S.A.C. del distrito de Santa Anita en el año 2017.</p> <p>• Existe una relación entre la toma de decisiones y el desempeño laboral en los asesores en el área de Repsol de la empresa ATENTO PERU S.A.C. del distrito de Santa Anita en el año 2017.</p> <p>• Existe una relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en los asesores en el área de Repsol de la empresa ATENTO PERU S.A.C. del distrito de Santa Anita en el año 2017.</p> <p>• Existe una relación entre la motivación y el desempeño laboral de los asesores en el área de Repsol de la empresa ATENTO PERU S.A.C. del distrito de Santa Anita en el año 2017.</p> <p>• Existe una relación entre el control y el desempeño laboral de los asesores en el área de Repsol de la empresa ATENTO PERU S.A.C. del distrito de Santa Anita en el año 2017.</p>	<p>DESEMPEÑO LABORAL</p>	<p>Robbing y Judge (2009). La evaluación de desempeño es valiosa. No obstante, su importancia para nosotros depende del punto de vista que tengamos, son varias las que tienen relevancia para las decisiones de administración de los recursos humanos.</p>	<p>La variable desempeño laboral permite medir la toma de decisiones de recursos humanos, necesidades, tarea individual, comportamientos y características, los cuales serán medidos a través de una encuesta de Likert.</p>	Toma de decisiones de recursos humanos	Recompensas
														Asensos
														Transferencias
														Despidos
														Salarios
													Necesidades	Capacitación
														Desarrollo
Programa														
Comportamientos	Correctivos													
	Ayudar a otros													
	Competencias													
	Seguir mejoras													
Características potencial de desarrollo	Actitudes													
	Relaciones humanas													
	Experiencias													
	Confianza													
Resultados positivos de tareas														

## Anexo 5: Validación de expertos



### INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del informante Dr/Mg. Delgado Arenas, Antonio Leonardo  
 1.2. Cargo e institución donde labora Coord. de Investig. de Inv. Ambientales  
 1.3. Especialidad del experto Metodólogo  
 1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación \_\_\_\_\_  
 1.5. Autor del instrumento \_\_\_\_\_

#### 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				65%	90%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				65%	90%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				75%	90%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos relacionados al clima organizacional				75%	90%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad				65%	90%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones				75%	90%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responden al propósito de la investigación				75%	90%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando				75%	90%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				65%	90%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir				75%	90%

#### ITEMS DE LA VARIABLE

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

**INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante Dr/Mg. Flore Bolivar Ruiz
- 1.2. Cargo e institución donde labora DTC UCV
- 1.3. Especialidad del experto Gestión Pública
- 1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación \_\_\_\_\_
- 1.5. Autor del instrumento \_\_\_\_\_

**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				/	
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				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?

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

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN**

78%

San Juan de Lurigancho 04 de oct del 2016



Firma del experto informante  
 DNI 10352463

## Anexo 6: Matriz de evidencias internas para la discusión

Variable y/o dimensión	Resultado	
	Solo variable y/o dimensión	Interrelación con variable 2 (Desempeño Laboral)
<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	Muy Bueno 82.0%, 5to/5; Bueno 14.0%, 4to/5; Regular 4.0%, 3ro/5	Los trabajadores en el área de Repsol de la empresa Atento Perú S.A.C, consideran que cuando el clima organizacional es Muy Bueno, el desempeño laboral es muy bueno en un 82.0% y los trabajadores que consideran que el clima organizacional es bueno, el desempeño laboral es bueno en un 14.0%.
<b>OBJETIVOS</b>	Muy Bueno 58.0%, 5to/5; Bueno 36.0%, 4to/5; Regular 4.0%, 3ro/5	Los trabajadores en el área de Repsol de la empresa Atento Perú S.A.C, consideran que cuando los objetivos es Muy Bueno, el desempeño laboral es muy bueno en un 58.0% y los trabajadores que consideran que los objetivos es bueno, el desempeño laboral es bueno en un 8.0%.
<b>COOPERACIÓN</b>	Muy Bueno 58.0%, 5to/5; Bueno 34.0%, 4to/5; Regular 8.0%, 3ro/5.	Los trabajadores en el área de Repsol de la empresa Atento Perú S.A.C, consideran que cuando la cooperación es Muy Bueno, el desempeño laboral es muy bueno en un 58.0% y los trabajadores que consideran que la cooperación es bueno, el desempeño laboral es bueno en un 6.0%.
<b>LIDERAZGO</b>	Muy Bueno 82.0%, 5to/5; Bueno 14.0%, 4to/5; Regular 4.0%, 3ro/5.	Los trabajadores en el área de Repsol de la empresa Atento Perú S.A.C, consideran que cuando el liderazgo es Muy Bueno, el desempeño laboral es muy bueno en un 82.0% y los trabajadores que consideran que el liderazgo es bueno, el desempeño laboral es bueno en un 10.0%.
<b>TOMA DE DECISIONES</b>	Muy Bueno 78.0%, 5to/5; Bueno 18.0%, 4to/5; Regular 4.0%, 3ro/5	Los trabajadores en el área de Repsol de la empresa Atento Perú S.A.C, consideran que cuando las toma de decisiones es Muy Bueno, el desempeño laboral es muy bueno en un 78.0% y los trabajadores que consideran que la toma de decisiones es bueno, el desempeño laboral es bueno en un 10.0%.
<b>RELACIONES INTERPERSONALES</b>	Muy Bueno 82.0%, 5to/5; Bueno 14.0%, 4to/5; Regular 4.0%, 3ro/5	Los trabajadores en el área de Repsol de la empresa Atento Perú S.A.C, consideran que cuando las relaciones interpersonales es Muy Bueno, el desempeño laboral es muy bueno en un 82.0% y los trabajadores que consideran que las relaciones interpersonales es bueno, el desempeño laboral es bueno en un 10.0%.
<b>MOTIVACIÓN</b>	Muy Bueno 52.0%, 5to/5; Bueno 32.0%, 4to/5; Regular 16.0%, 3ro/5	Los trabajadores en el área de Repsol de la empresa Atento Perú S.A.C, consideran que cuando la motivación es Muy Bueno, el desempeño laboral es muy bueno en un 52.0% y los trabajadores que consideran que la motivación es bueno, el desempeño laboral es bueno en un 6.0%.

---

<b>CONTROL</b>	Muy Bueno 78.0%, 5to/5; Bueno 18.0%, 4to/5; Regular 4.0%, 3ro/5	Los trabajadores en el área de Repsol de la empresa Atento Perú S.A.C, consideran que cuando el control es Muy Bueno, el desempeño laboral es muy bueno en un 78.0% y los trabajadores que consideran que el control es bueno, el desempeño laboral es bueno en un 10.0%.
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	Muy Bueno 86.0%, 5to/5; Bueno 10.0%, 4to/5 y Regular 4.0%, 3ro/5	

---

# Anexo 7: Autorización de la empresa

**ATENTO**

LIMA, 23 DE OCTUBRE DE 2017

Atento Perú S.A.C.  
Lima, Perú  
11111111

**Señores:**

ATENTO PERÚ S.A.C.

**Para:**

MARIA DEL ROSARIO POLO CAPUÑAY.

**SOLICITO: AUTORIZACIÓN PARA APLICAR ENCUESTA A SUS CLIENTES.**

Yo, Esthefany Maria Bautista Mendoza, identificado con DNI N°72533839, antiguo trabajador del area de Solgas, plataforma 1, mediante la presente solicito permiso para poder realizar encuesta a los trabajadores del area de Solgas, referente al clima organizacional y desempeño laboral de los asesores, debido a que estoy cursando el decimo ciclo de mi carrera Administración en la Universidad César Vallejo, el cual debo presentar mi tesis para la obtención del grado de Bachiller y titulo profesional, esperando contar con su apoyo para poder culminar exitosamente esta etapa universitaria.

Espero pueda autorizar, me despido con un cordial saludo.

Atentamente



Esthefany Bautista Mendoza  
DNI: 72533839



Maria del Rosario Polo Capuñay  
Jefe de Formación y Desarrollo  
Atento Perú



Better Experiences. Higher Value.

