



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Clima organizacional y desempeño laboral en el personal del
nivel operativo de la Empresa Conecta Retail S.A.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTORES:

Quiroz Arrollo, Jorge Luis Alejandro (ORCID: 0000-0003-2189-3146)
Torres Estrada, Bertha Susana (ORCID: 0000-0002-4374-4718)

ASESOR:

Dr. Villanueva Calderón, Juan Amílcar (0000-0002-0815-6443)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

CHICLAYO – PERÚ

2021

Dedicatoria

Esta tesis va dedicado a nuestros padres por su infinito apoyo y la confianza que siempre tuvieron para vernos realizados como profesionales y cumplir nuestras metas.

Los autores.

Agradecimiento

A Dios, Por brindarnos la fortaleza y encaminarnos al logro de esta gran meta.

A nuestros familiares, Por animarnos a seguir adelante y brindarnos ese apoyo moral que fue el soporte para cumplir nuestro objetivo.

Los autores.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
3.1. Tipo y Diseño De Investigación.....	8
3.2. Variables y Operacionalización	9
3.3. Población y muestra.....	9
3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos	10
3.5. Procedimientos.....	10
3.6. Método de Análisis de datos	11
3.7. Aspectos éticos.....	11
IV. RESULTADOS	12
V. DISCUSIÓN.....	23
VI. CONCLUSIONES	24
VII. RECOMENDACIONES.....	25
REFERENCIAS.....	26
ANEXOS	29

Índice de tablas

Tabla 1: Dimensión: Cualidades laborales (agrupado)	12
Tabla 2: Dimensión: Excelencia laboral (agrupado)	13
Tabla 3: Dimensión: Competencias Laborales (agrupado)	14
Tabla 4: Variable: Clima organizacional (agrupado)	15
Tabla 5: Dimensión: Rendimiento (agrupado)	16
Tabla 6: Dimensión: Comportamiento (agrupado)	17
Tabla 7: Dimensión: Funciones (agrupado)	18
Tabla 8: Variable: Desempeño laboral (agrupado)	19
Tabla 10: Correlación de Chi cuadrado	21
Tabla 11: Correlación de Rho de Spearman	22

Índice de gráficos y figuras

Figura 1: Dimensión: Cualidades laborales	12
Figura 2: Dimensión: Excelencia laboral	13
Figura 3: Dimensión: Competencias laborales	14
Figura 4: Variable: Clima organizacional	15
Figura 5: Dimensión: Rendimiento	16
Figura 6: Dimensión: Comportamiento	17
figura 7: Dimensión: Funciones	18
Figura 8: Variable: Desempeño laboral	19

Resumen

El propósito de la investigación es determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal del nivel operativo de la empresa Conecta Retail S.A. El enfoque de la investigación es cuantitativo de tipo descriptiva correlacional y diseño no experimental de corte transversal. La muestra fue de 46 colaboradores, la técnica utilizada fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados de la variable clima organizacional se encuentra en nivel medio con el 56%, en cuanto a la variable desempeño laboral se encuentra en un nivel medio con el 54,3%. Considerando que ambas variables se encuentran en un nivel medio. Por lo que a través de la estadística inferencial se determina que la significancia es menor a 0,05 y según el Rho de Spearman indica que, si existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral, además el grado de correlación de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman establece que existe una correlación positiva alta. Concluyendo que, si hay una buena percepción en cuanto al clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores del nivel operativo de la empresa Conecta Retail S.A.

Palabras clave: Clima, organizacional, desempeño.

Abstract

The purpose of the research is to determine the relationship between organizational climate and job performance in the operational staff of the company Connect Retail S.A. The research approach is quantitative, descriptive correlational and non-experimental cross-sectional design. The sample consisted of 46 employees, the technique used was the survey and the instrument used was the questionnaire. The results of the organizational climate variable are at a medium level with 56%, and the work performance variable is at a medium level with 54.3%. Considering that both variables are at a medium level. Therefore, through inferential statistics it is determined that the significance is less than 0.05 and according to Spearman's Rho indicates that there is a significant relationship between the organizational climate and job performance, and the degree of correlation according to Spearman's correlation estimation scale establishes that there is a high positive correlation. In conclusion, there is a good perception of the organizational climate and job performance among the workers at the operative level of the company Connect Retail S.A.

Key words: Organizational climate, performance.

I. INTRODUCCIÓN

El clima organizacional a nivel internacional es evaluado como el aspecto más importante en las instituciones estatales o privadas, ya que escala de la noche a la mañana, lo que representa un desafío de gestión para los gerentes de hoy, muchos de los cuales están trabajando para evitar la deserción de sus recursos humanos y están trabajando a nivel mundial en un entorno complejo y competitivo a través de la innovación y el conocimiento dinámico de los empleados, por lo que la estrategia es importante en las organizaciones en el entorno de trabajo objetivo, porque hace posible que los empleados alcancen los objetivos y tareas que las empresas demandan de esta manera, hace que el clima organizacional en términos de compromiso se desarrolle satisfactoriamente a favor de los empleados.

Varias empresas en Perú están mejorando cada vez más en la búsqueda de buenos resultados en todas las unidades de negocio, a la angustia del continuo crecimiento de la población, y el golpe positivo de los presupuestos es mínimo, y ahora el malestar de los empleados es visible desde varios puestos legítimos debido a la distancia. trabajo que vienen realizando algunas empresas, en este contexto ante la Covid-19, se está creando un ambiente para repensar el clima organizacional basado en el desempeño de resultados laborales, gracias a los cuales los colaboradores se sienten en buenos términos con su integridad personal y, por lo tanto, en mejores condiciones para producir y lograr las metas y tareas requeridas por las compañías.

En Lima se toma en cuenta el clima organizacional (CO), Esto es muy importante para el desarrollo de cualquier compañía, teniendo en cuenta que el ambiente de trabajo está diseñado para crear valores y acrecentar la eficiencia laboral de las personas, ya que todo está directamente relacionado con sus talentos, puestos y el ambiente organizacional que ocupan. Por lo tanto, el ambiente de trabajo debe cumplir con las expectativas y necesidades de los empleados, mejorar la calidad de vida de los socios y asegurar que el desempeño de los empleados se base en su percepción de las cualidades personales y el desarrollo de las condiciones de trabajo. - Las empresas de la capital tienen todos los motivos confianza para organizar los compendios del clima y tomar acciones que les admitan establecer e interesarse en el clima apreciado por los empleados.

Conecta Retail S.A. es una institución privada integrada por recursos humanos como cualquier otra institución. Las razones del clima organizacional y la deficiencia profesional se generan por distintas causas, como la falta de comunicación entre jefes y empleados, se puede apreciar que no existe un buen clima, no se practican muchas veces las relaciones interpersonales, falta de camaradería estas falencias conducen a un deterioro de la productividad laboral, señalando que el recurso humano con el que cuenta Conecta Retail SA se agrega también las quejas verbales de algunos compañeros, como son las destituciones por motivos políticos, la inestabilidad laboral y la rotación laboral es muy común, provocando incomodidad e irritación para los recursos humanos.

Cabe recalcar que en la actualidad existen empresas privadas y públicas que no valoran el tema del clima organizacional en el lugar de trabajo, y menos aún el posible impacto negativo en la eficiencia profesional, aquejando fuertemente a la entidad. Teniendo en cuenta la realidad problemática se plantea la formulación del problema general: ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en el personal del nivel operativo de la empresa Conecta Retail S.A.? Así mismo, se formularon los problemas específicos, ¿Cuál es el nivel del clima organizacional en el personal del nivel operativo de la empresa Conecta Retail S.A.? ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral en el personal del nivel operativo de la empresa Conecta Retail S.A.? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la variable clima organizacional y la variable de desempeño laboral en el personal del nivel operativo de la empresa Conecta Retail S.A.?

En cuanto a la (justificación) es importante dar a conocer a la empresa a través de la justificación teórica, práctica y metodológica sobre el clima y el desempeño ya que a través de la investigación será muy valioso proporcionar información que ayude a resolver la conexión del clima y el desempeño en el personal del nivel operativo de la empresa Conecta Retail S.A. Este estudio permitirá optimizar los recursos de la organización (tanto estructurales como humanos) y entender visiblemente qué aspectos se toman para mejorar el desempeño de los empleados. Asimismo, de impulsar el perfeccionamiento de medidas que favorezcan a la prosperidad de los colaboradores, Conecta Retail SA diseña estrategias para mejorar la eficiencia laboral con condiciones laborales idóneas para buenos resultados en las diversas actividades administrativas a nivel

operativo, las cuales nos ayudarán a comprender la situación actual. situación en términos de vinculación con la entidad, percepción de los empleados sobre la empresa, actividad y organización. En cuanto al objetivo general es: Determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en el personal del nivel operativo de la empresa Conecta Retail S.A.

Los objetivos específicos propuestos son: identificar el nivel del clima organizacional en el personal del nivel operativo de la empresa Conecta Retail S.A., Identificar el nivel de desempeño laboral en el personal del nivel operativo de la empresa Conecta Retail S.A., establecer la relación entre las dimensiones de la variable clima organizacional y la variable desempeño laboral en el personal del nivel operativo de la empresa Conecta Retail S.A.

En cuanto a la hipótesis general se plantea el H0: El clima organizacional no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en el personal del nivel operativo de la empresa Conecta Retail S.A., H1: El clima organizacional si se relaciona significativamente con el desempeño laboral en el personal del nivel operativo de la empresa Conecta Retail S.A. Así mismo, se plantea las hipótesis específicas: H0: Las dimensiones de la variable clima organizacional no se relaciona significativamente con la variable desempeño laboral en el personal del nivel operativo de la empresa Conecta Retail S.A., H1: Las dimensiones de la variable clima organizacional si se relaciona significativamente con la variable desempeño laboral en el personal del nivel operativo de la empresa Conecta Retail S.A.

II. MARCO TEÓRICO

Por un lado, el clima organizacional es importante para el desempeño de los empleados, ya que les permite desempeñarse y desempeñarse de manera activa y efectiva. Chiavenato (2000) se refiere a la gestión de la capacidad de las personas para expresar sus opiniones para que la empresa logre sus objetivos, el personal es una fuente de capital para la gestión de la empresa, con la eficiencia del trabajo del personal de la que podemos beneficiarse de la calidad, que el usuario, el beneficiario, esté satisfecho y conforme con las transacciones obtenidas.

La educación internacional según Arenas y Oscar (2017) respecto al clima organizacional para la enseñanza efectiva. Es fundamental en los lineamientos garantizar operaciones comerciales fluidas. El clima se basa en la armonía de los empleados en la organización, lo que determina las circunstancias laborales de cada colaborador. El estudio del clima y el factor de productividad laboral, a partir de cada estructura organizacional mediante la medición de las relaciones (liderazgo democrático y liderazgo autoritario), muestra que la cooperación de la demanda en estos indicadores es satisfactoria, por lo que el trabajo va perfeccionando.

Este hallazgo es confirmado por una serie de diferentes situaciones que influyen en la formación de un excelente clima y/o en el desempeño de las organizaciones privadas o estatales. Según Rodríguez (2019). En su exploración: "clima y eficiencia profesional de los funcionarios GADMC Colt" determino que el clima es un mecanismo importante de la eficiencia laboral de los empleados GADMC Colt, los empleados trabajan en un contexto equilibrado, con los instrumentos precisos para asegurar un buen servicio al cliente. Asimismo, enseña procedimientos de validación de uso para entrevistas y consultas de trabajo, donde obtenemos una observación de la organización de organismos estatales o privadas que permiten plantear y perfeccionar la organización de la entidad para que funcione adecuadamente en un buen clima.

Monteros (2019). Desarrolla el clima y desempeño del personal del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial del Napo y nos enseña lo siguiente: El clima incide en el desempeño, confirmado por Andrade (2019); por medio del uso de metodologías estadísticas es importante orientar a los empleados a desarrollar su trabajo de manera eficaz y mantener estrechas relaciones con sus compañeros y directivos, inculcando valores y destrezas de liderazgos emocionales, aumentando

así el rendimiento y el logro de las metas corporativas. Antecedentes nacionales según Pinto (2020) en su exploración La eficacia y su reciprocidad con el clima del trabajador, la institución atiende a INDECOLM SAC. (Trabajo doctoral).

El trabajo corresponde al esquema básico, de tipo correlacional y corte transversal, la muestra fue de 53 empleados, se utilizó como técnica a la encuesta y como instrumento el cuestionario; concluyendo que el índice de correlación fue medio, lo que demuestra una relación positiva y directa.

Según Sandra (2020) en su exploración sobre el clima laboral en relación a la satisfacción de los empleados con el trabajo está en el nivel medio, alcanzando alrededor del 38,4%, y que el clima en términos de desempeño profesional es dominante.

Ángel (2021) en su exploración determina la influencia del clima organizacional inmediato en el desempeño de los colaboradores creando bienestar profesional, lo que resume que el clima organizacional es el componente emocional de los profesionales para lograr la productividad de los empleados y posibilitar una gestión eficaz y eficiente en sus labores.

Las referencias en el contexto regional nos los cuenta Tuesta y García. (2019) En su exploración, la revelación de la coherencia se definió en términos de eficiencia en el trabajo y clima organizacional. Mejores relaciones interpersonales serán el desempeño técnico en las entidades.

Bardales (2015) en su exploración, clima y trabajo para los empleados de la Dirección de la administración local de educación, 2020, (trabajo nivel posgrado). El estudio fue de tipo descriptivo, con una población de 78 colaboradores como muestra. Determinado que el 46% de las personas piensa que el clima es malo, el 54% de las personas piensa que el desempeño es muy bajo.

El modelo determina que existe una relación positiva entre ambas variables. Chiavenato (2011) establece que el comportamiento que involucra al clima en su desempeño. (pág. 74). El clima es favorable y alta cuando brinda a la institución calidad de trabajo, excelencia laboral y competencia, por lo tanto, aumenta la autoestima del compañero y es baja o desfavorable cuando se ofrecen estas situaciones y no se les da seguimiento, provocando fracaso. Chiavenato (2009) describe la evaluación del desempeño como una valoración del desempeño humano, con base en las actividades realizadas y funciones realizadas, metas

y resultados a alcanzar, sus competencias aseguran su desarrollo condicional; como un procedimiento que se utilizará para ver la conducta, la prestancia y los caracteres de una persona, así como su contribución a las actividades de la institución. Según Klimatu y Palma (2004) menciona el concepto de clima, subrayando que las apreciaciones de los empleados en la innovación de la autoridad dentro de la estructura generan comportamientos individuales. Para Rodríguez (2016), menciona que hay un esfuerzo por lograr que el clima organizacional sea competente y eficiente y que apoye a los empleados en el cumplimiento de sus deseos y aspiraciones y en la consecución de una mayor productividad, que incrementará eficiencia.

Por otro lado, Álvarez (2001) menciona el uso de los lineamientos de Likert para establecer tipos en el ambiente corporativo vigente, Los tipos deben ser públicos, efectuar la innovación en el contorno de la estructura requerida. No se puede criticar la comparación Likert, sigue siendo relevante, a pesar de las oportunidades y perspectivas de mejora, en el clima que explora el mejor camino hacia el desempeño de acuerdo al ambiente que la organización busca lograr en cuanto a la productividad profesional y clima. En Perú, la estimación del desempeño ha cobrado mayor importancia y por el lado corporativo, según Fischman (2017), estas estimaciones son efectivas, lo que puede ayudar a los colaboradores a entender constantemente su propio desempeño, lo que les permite obtener ascensos y aumentos salariales del empleador.

Hoy en día, las compañías están encontrando diferentes metodologías de valoración para eliminar los comentarios negativos de los colegas. En este escenario, la evaluación del desempeño es muy relevante si desea alcanzar sus objetivos al mismo tiempo. Las personas y las empresas siempre buscan una calidad de vida que corresponda al nivel de desarrollo económico. Según Shannon (2017), indico que la confidencia es un procedimiento que consta de cinco elementos: emisor, transmisor, canal, destinatario y destino. Hay tres planes importantes para una comunicación óptima, Datos: evento, lugar de acumulación. Información procesada, Consulta, que es la recogida de información y cumplimiento del consentimiento y la confianza que es la transferencia de datos e intercambio de información cuando el destinatario admite que comprende la información. Alles (2018) afirmó que, debido a la capacidad de evaluar el desempeño, la organización

primero debe determinar qué habilidades serán evaluadas, ya que los líderes deben participar en la toma de decisiones y practicar su capacidad de intervenir activamente en el proceso establecido. Dividido en tres segmentos: competencias básicas, competencias directivas específicas y competencias por región. Rediseñar las habilidades de desarrollo de las personas es importante ya que ayuda a aumentar y realinear la productividad. La labor es una razón relevante para la mejora de la productividad y crea un clima óptimo. La cual organiza cambios significativos sostenidos en el tiempo.

En cuanto a la satisfacción laboral, Judge (2009) especifica que en Estados Unidos es cada vez menos evidente la satisfacción laboral. En todo el mundo, las personas trabajan en un entorno relevante en lugar de un entorno amigable. Los empleados están contentos y sin estrés y les gusta volver satisfechos, de lo contrario la felicidad desaparece. Cuando se trata del tratamiento verbalmente, Judge (2009) utiliza la metodología en Información, porque toma la forma del llamado discurso, análisis personal. Conversación individual o grupal, ya que las personas tienen una convergencia o una divergencia, este proceso al activar. El dispositivo de voz produce una serie de órdenes verbales simples, informes o conductas. Desde que nuestros antepasados revelaron las posibilidades del ser humano reflejando sus ideologías con palabras.

El clima organizativo según Rodrigo (2017), es muy relevante para los empleados, debe influir en su rendimiento y funciones en cualquier puesto para que su trabajo en la empresa sea ineficiente. Así mismo, Correa (2021) manifiesta que son emociones generadas por los empleados de cualquier organización debido al deterioro de motivación. Necesaria para crear un ambiente saludable en la organización. En cuanto a la productividad del trabajo menciona al compromiso con las acciones, responsabilidades y compromisos de todos los empleados con metas claras a cumplir. Los empleados dependerán de su comportamiento gracias a la motivación que reciben de la empresa, son capaces de adquirir óptimos indicadores que se traducen en el buen desempeño.

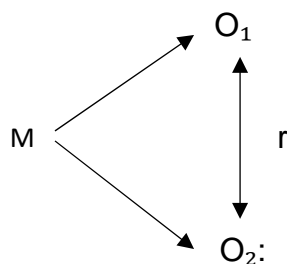
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño De Investigación.

La investigación es de alcance correlacional y diseño no experimental de corte transeccional, ya que los datos se recolectarán en un área y tiempo para identificar y analizar variables. Se establecerá la coherencia existente entre dos variables: eficiencia laboral y clima organizacional en los recursos humanos del nivel operativo de Conecta Retail S.A.

Hernández (2014) este estudio es un diseño transversal no experimental, lo que significa que el estudio no experimental resulta del hecho de que el tipo de diseño no crea una situación de causa efecto, es decir, no se manipula ninguna de las variables.

Esquema del diseño de investigación:



Donde:

M: Muestra

O₁: Obs 1: Clima organizacional

O₂: Obs 2: Desempeño Laboral

R: Relación O₁ y O₂

La exploración es cuantificada ya que será observada a través de un procedimiento técnico, matemático o computacional. Por lo tanto, el objetivo de la investigación cuantitativa es desarrollar una estrategia para utilizar pautas precisas en la verificación de la teoría.

Según Rodríguez (2010, p. 32), el procedimiento cuantitativo consiste en centrarse en los acontecimientos naturales. El sistema que se utilizará en los formularios debe ser probado por estadísticas para ser observado, aprobado o

rechazado. Asimismo, la presentación de los resultados del análisis cuantitativo se apoya por supuesto en tablas estadísticas, gráficos y análisis numérico.

3.2. Variables y Operacionalización

VI: Clima Organizacional

Para Chiavenato (2011), el clima es el término particular de percepciones de los colaboradores, así como la satisfacción laboral dentro de la estructura organizacional: el clima influye en el rendimiento laboral de los empleados a través de su comportamiento. (Página 74). Por lo que debe ser propicio y optimo el aumento de autoestima de los empleados. En resumen, el clima muestra las interacciones satisfactorias entre el empleado y la institución.

VD: Desempeño laboral

El trabajo refleja la eficiencia de colaborador, donde la meta de la eficacia es alcanzar los objetivos fijados teniendo en cuenta los recursos con un buen rendimiento. Chiavenato (2009) explica que la evaluación del desempeño es un macro proceso holístico de valoración en categorías de eficiencia de los empleados en el desarrollo de sus actividades para alcanzar los objetivos a partir de las actividades realizadas por cada empleado, con el fin de mejorar las características de los colaboradores en favor de la organización.

3.3. Población y muestra.

Población

Está conformada por 46 colaboradores del nivel operativo de Conecta Retail S.A. de la sede Lima-Metropolitana.

Muestra

Se estudia una muestra (46) para crear un instrumento de medición con este número, basado en la población (46).

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos

La investigación utiliza una técnica de investigación en la que cada colaborador nos brindará información sobre su entorno laboral. Los cuestionarios se realizarán por medio de cuestionarios escritos, los cuales constituyen un medio de prueba con el fin de obtener la información necesaria para saber su actuación y recoger propuestas para desarrollar mejor la información y alcanzar sus objetivos. Las encuestas se realizan entre los empleados de Conecta Retail S.A. en su sede de Lima-Metropolitana.

Instrumento:

Para medir las variables estudiadas se realizó la técnica de las encuestas, cuyos instrumentos tuvieron lugar a dos cuestionarios que se utilizarán para medir el clima que contiene 10 ítems, y desempeño que contiene 10 ítems.

Validez:

Los cuestionarios se validan con tres opiniones de especialistas que valoraron las restricciones y verificaron su comprensión, interoperabilidad, consistencia y claridad con respecto a las categorías de prueba. Los especialistas mencionados realizaron el diagnóstico correspondiente y aprobaron los instrumentos de medición.

Confiabilidad:

El valor del coeficiente alfa de Crombach fue de 0,808**, lo que significa buena confiabilidad de los datos para ambas variables. De igual forma, para el grado de significación se recurrió a la estadística inferencial usando el Rho Spearman, las cuales obtuvieron una relación positiva y de alta calidad entre el desempeño y el clima debido a que el grado de significación fue < 0.05 , por lo que existe concordancia entre variables.

3.5. Procedimientos

Se elaboró una encuesta y se obtuvo la anuencia del personal del nivel operativo de Conecta Retail S.A. Los cuestionarios estarán destinados a los

empleados encuestados. El cuestionario será simple y le tomará 10 minutos completarlo. En el procesamiento de data, se utilizará el software estadístico SPSS versión 26. Las conclusiones y recomendaciones se obtendrán cuando se procesen las resultantes de las estadísticas descriptivas e inferenciales.

3.6. Método de Análisis de datos

Se comparará las correlaciones utilizando el Sw. SPSS 26, utilizando métodos de Crombach Alpha para la confiabilidad. Asimismo, utilizaremos estadísticas descriptivas e inferenciales para ayudarnos con el logro de los objetivos.

3.7. Aspectos éticos.

Al realizar las encuestas a los colaboradores, se respeta la confidencialidad y la data que facilitan no se alteran en modo alguno para no distorsionar los resultados adquiridos. Todas las fuentes de indagación utilizadas para apoyar esta investigación se han descrito apropiadamente las referencias, y se han seguido las normas APA al citarlas.

IV. RESULTADOS

Estadística descriptiva

Resultados: Objetivo Especifico 1:

Tabla 1

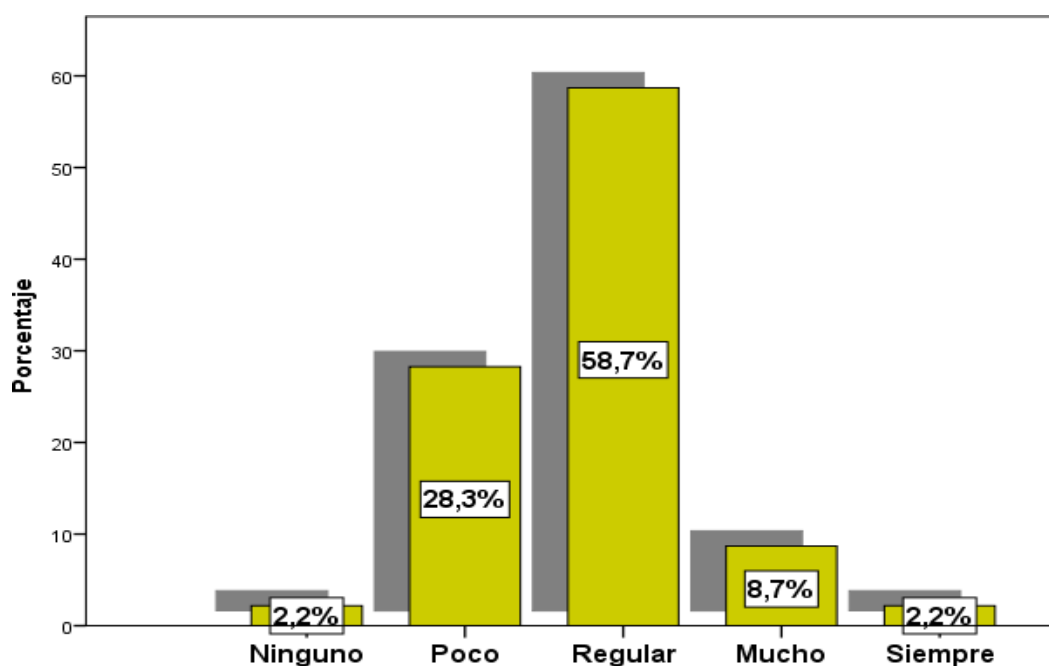
Dimensión: Cualidades laborales (agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Ninguno	1	2,2	2,2	2,2
Poco	13	28,3	28,3	30,4
Regular	27	58,7	58,7	89,1
Mucho	4	8,7	8,7	97,8
Siempre	1	2,2	2,2	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Extraído del software estadístico SPSS V. 26

Figura 1:

Dimensión: Cualidades laborales (agrupado)



Fuente: Tabla 1

De acuerdo a los resultados de la dimensión cualidades laborales se puede identificar que los encuestados refieren que regularmente existe un ambiente organizacional y una comunicación en la empresa ya que, se encuentra representada por el 58,7%

Tabla 2

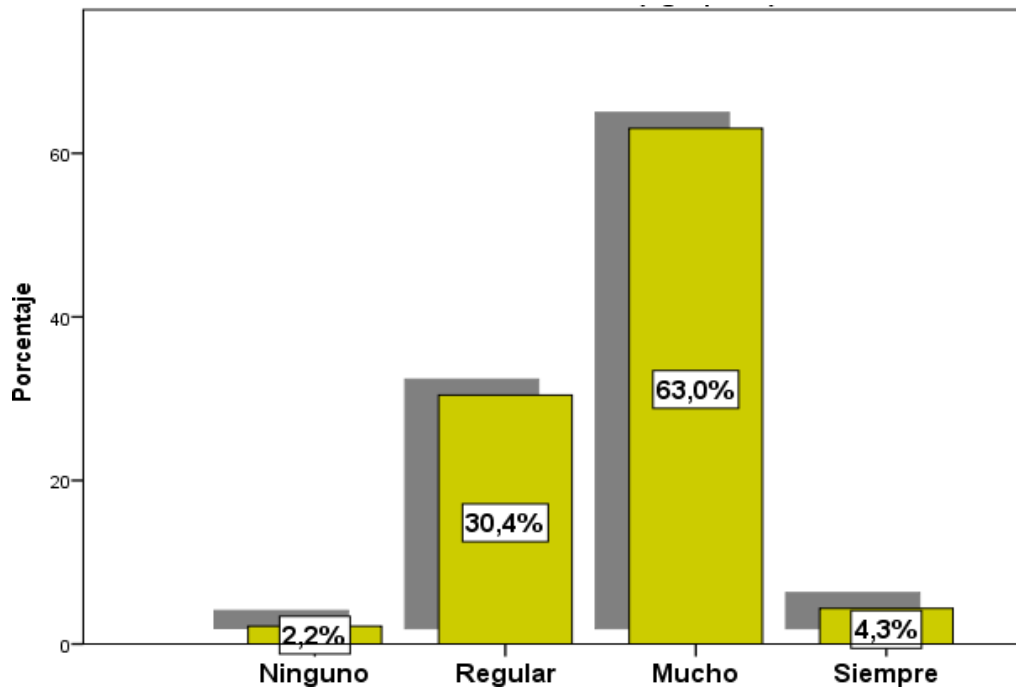
Dimensión: Excelencia laboral (agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ninguno	1	2,2	2,2	2,2
Regular	14	30,4	30,4	32,6
Válidos Mucho	29	63,0	63,0	95,7
Siempre	2	4,3	4,3	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Extraído del software estadístico SPSS V. 26

Figura 2

Dimensión: Excelencia laboral (agrupado)



Fuente: Tabla 2

De acuerdo a los resultados de la dimensión Excelencia laboral se puede identificar que los encuestados respondieron la opción de “mucho” con el 63% esto indica que en la empresa si existe procedimientos de motivación, es decir que el jefe se interesa por el éxito de sus empleados.

Tabla 3

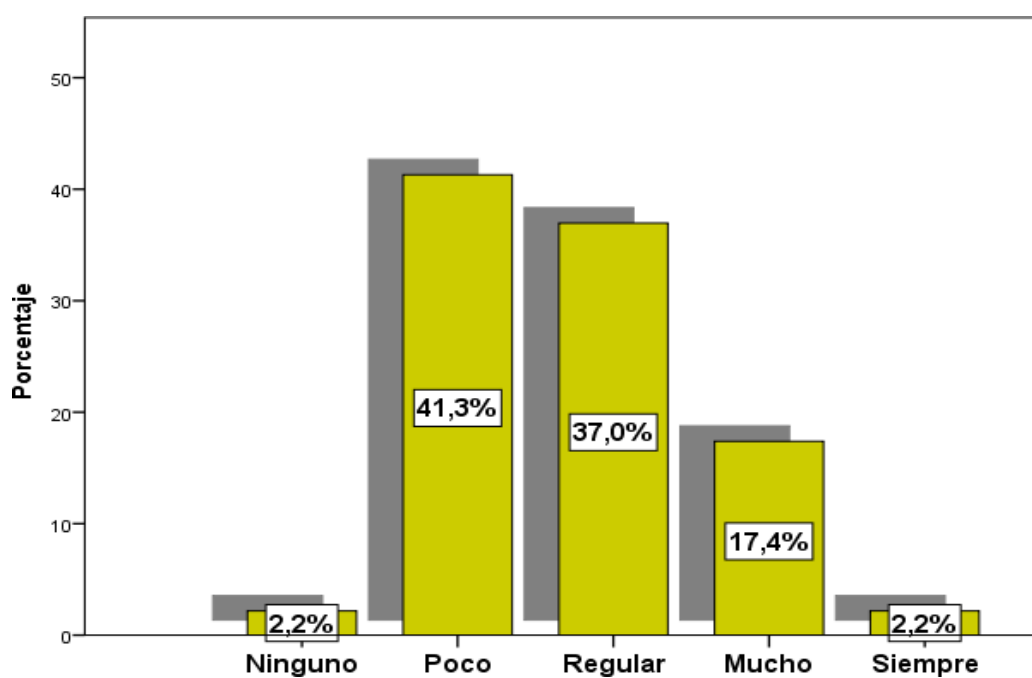
Dimensión: Competencias laborales (agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Ninguno	1	2,2	2,2	2,2
Poco	19	41,3	41,3	43,5
Regular	17	37,0	37,0	80,4
Mucho	8	17,4	17,4	97,8
Siempre	1	2,2	2,2	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Extraído del software estadístico SPSS V. 26

Figura 3

Dimensión: Competencias Laborales



Fuente: Tabla 3

De acuerdo a los resultados de la dimensión Competencias laborales se puede identificar que los encuestados respondieron la opción “poco” con el 41,3%, esto indica que no hay iniciativa de participación ni trabajo en equipo.

Tabla 4

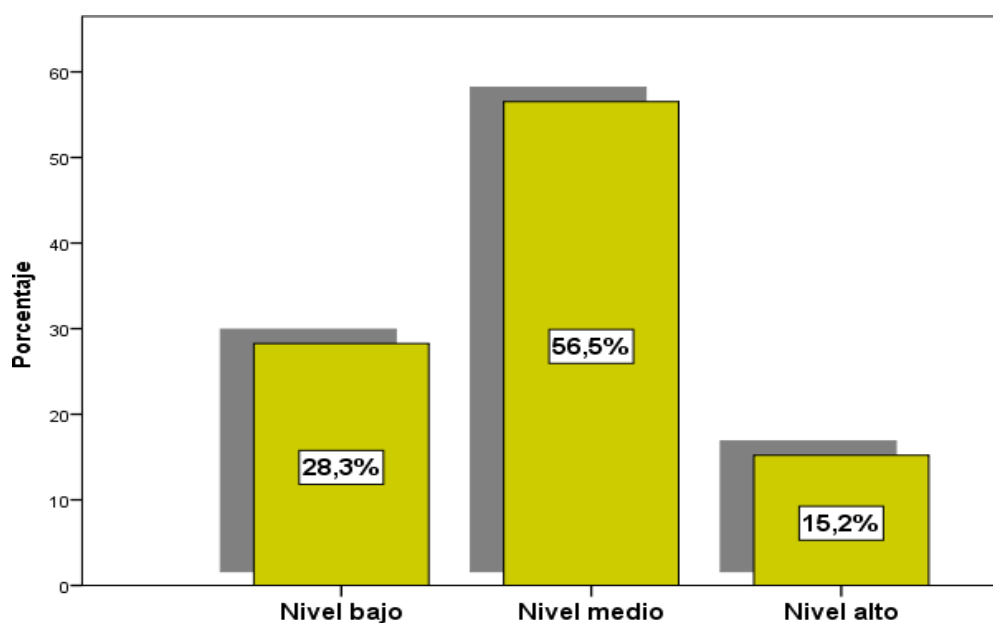
Variable: Clima organizacional (agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Nivel bajo	13	28,3	28,3	28,3
Nivel medio	26	56,5	56,5	84,8
Nivel alto	7	15,2	15,2	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Extraído del software estadístico SPSS V. 26

Figura 4

Variable: Clima Organizacional (agrupado)



Fuente: Tabla 4

De acuerdo a los resultados de la variable Clima organizacional se puede identificar que se encuentra en un nivel medio con el 56,5%, esto indica que hay que fortalecer las dimensiones de cualidades laborales en cuanto al ambiente organizacional y comunicación así mismo, es necesario fortalecer la dimensión competencias laborales en cuanto a iniciativa de participación y trabajo en equipo.

Resultados: Objetivo Especifico 2:

Tabla 5

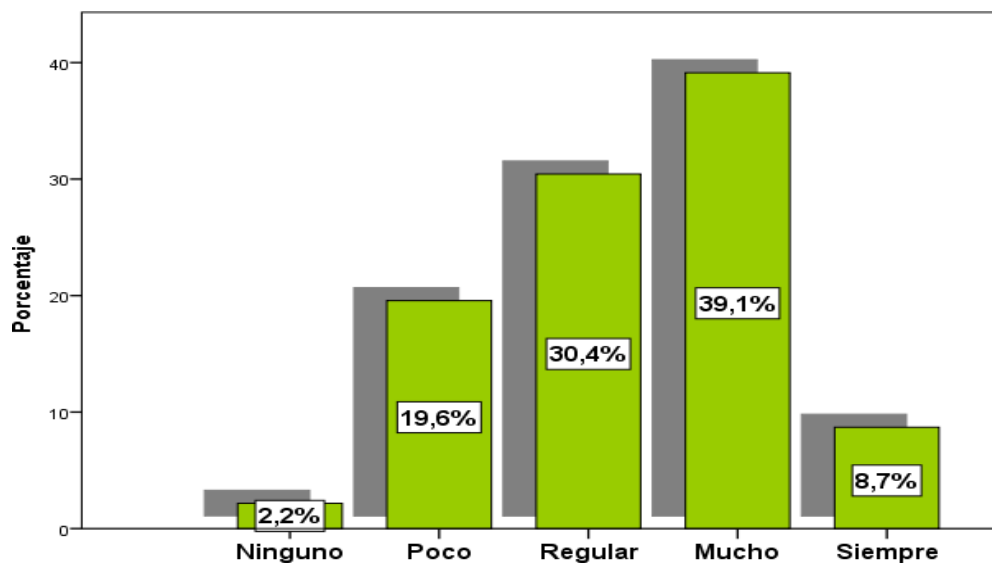
Dimensión: Rendimiento (agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Ninguno	1	2,2	2,2	2,2
Poco	9	19,6	19,6	21,7
Regular	14	30,4	30,4	52,2
Mucho	18	39,1	39,1	91,3
Siempre	4	8,7	8,7	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Extraído del software estadístico SPSS V. 26

Figura 5

Dimensión: Rendimiento (agrupado)



Fuente: Tabla 5

De acuerdo a los resultados de la dimensión Rendimiento se puede identificar que los encuestados respondieron la opción “mucho” con el 39,1%, esto indica que los colaboradores asisten con puntualidad, tienen conocimiento del trabajo e iniciativa.

Tabla 6

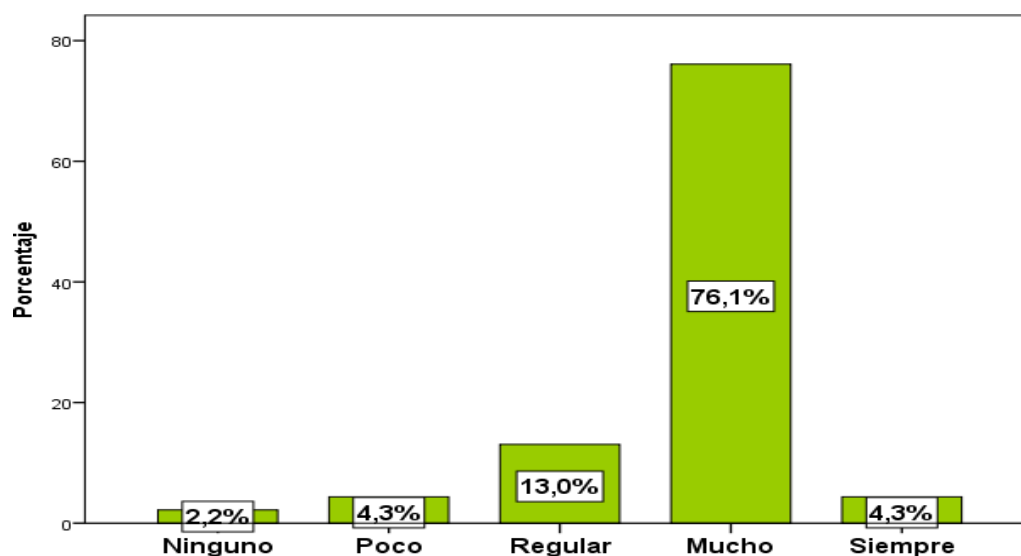
Dimensión: Comportamiento (agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Ninguno	1	2,2	2,2	2,2
Poco	2	4,3	4,3	6,5
Regular	6	13,0	13,0	19,6
Mucho	35	76,1	76,1	95,7
Siempre	2	4,3	4,3	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Extraído del software estadístico SPSS V. 26

Figura 6

Dimensión: Comportamiento (agrupado)



Fuente: Tabla 6

De acuerdo a los resultados de la dimensión Comportamiento se puede identificar que los encuestados respondieron la opción “mucho” con el 76,1%, esto indica que los colaboradores si son responsables y tiene habilidades para el planeamiento.

Tabla 7

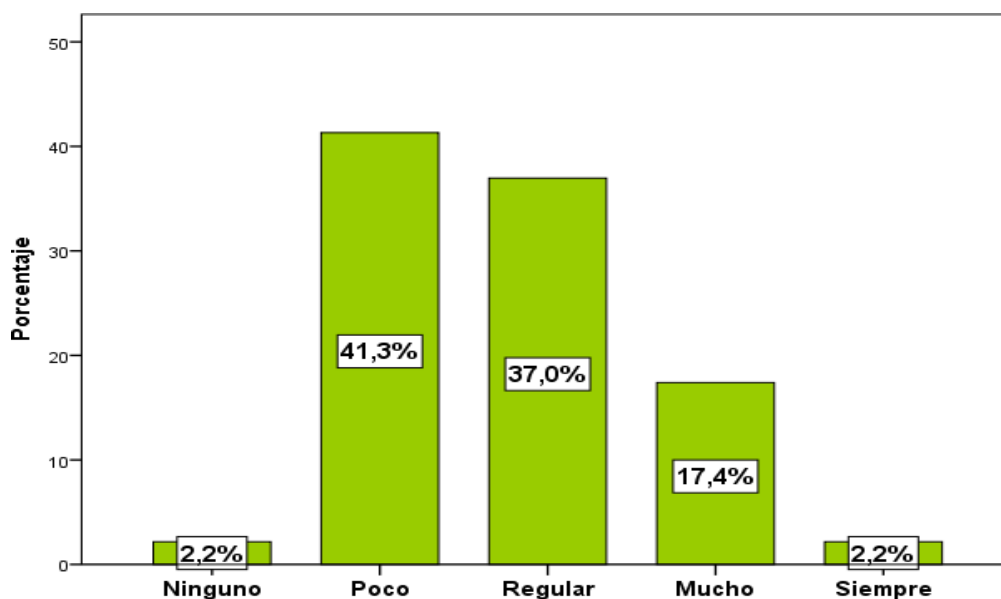
Dimensión: Funciones (agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Ninguno	1	2,2	2,2	2,2
Poco	19	41,3	41,3	43,5
Regular	17	37,0	37,0	80,4
Mucho	8	17,4	17,4	97,8
Siempre	1	2,2	2,2	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Extraído del software estadístico SPSS V. 26

Figura 7

Dimensión: Funciones (agrupado)



Fuente: Tabla 7

De acuerdo a los resultados de la dimensión Funciones se puede identificar que los encuestados respondieron la opción “poco” con el 41,3%, esto indica que no existe compromiso de trabajo ni trabajo en equipo.

Tabla 8

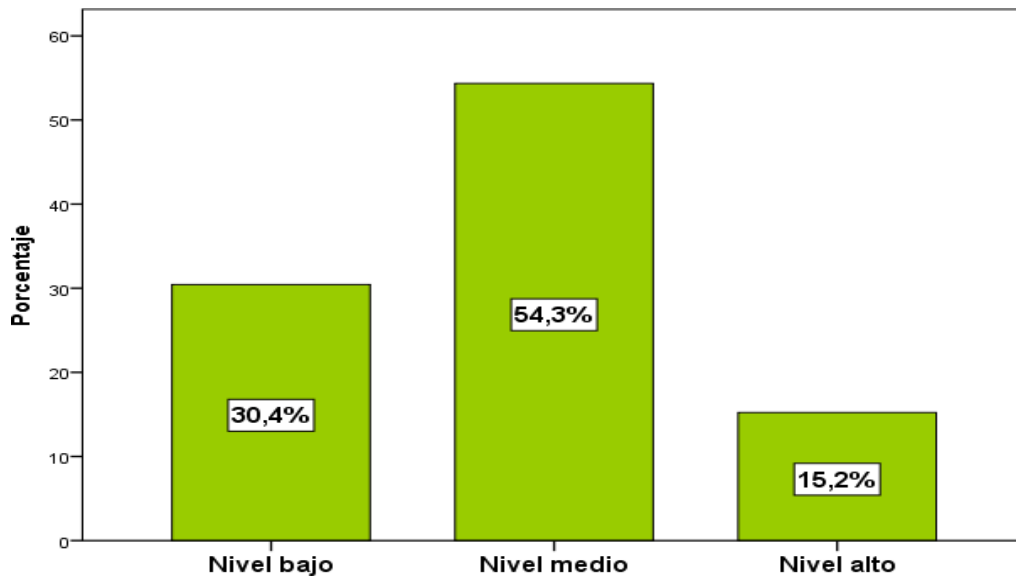
Variable: Desempeño laboral (agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Nivel bajo	14	30,4	30,4	30,4
Nivel medio	25	54,3	54,3	84,8
Nivel alto	7	15,2	15,2	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Extraído del software estadístico SPSS V. 26

Figura 8

Variable: Desempeño laboral (agrupado)



Fuente: Tabla 8

De acuerdo a los resultados de la variable Desempeño laboral se puede identificar que se encuentra en un nivel medio con el 54,3%, esto indica que hay que fortalecer la dimensión Funciones en cuanto a compromiso de trabajo y trabajo en equipo, siendo necesarios para mejorar el desempeño laboral.

Estadística inferencial

Resultados: Objetivo Especifico 3:

Tabla 9

Correlaciones entre dimensiones V1 y V2

		Desempeño laboral	Cualidades laborales	Excelencia laboral	Competenci as laborales	
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,390 [*]	,331 [*]	,353 ^{**}
		Sig. (bilateral)	.	,007	,025	,016
		N	46	46	46	46
	Cualidades laborales	Coefficiente de correlación	,390 [*]	1,000	,145 [*]	,148
		Sig. (bilateral)	,007	.	,336	,325
		N	46	46	46	46
	Excelencia laboral	Coefficiente de correlación	,331 [*]	,145 [*]	1,000	,317
		Sig. (bilateral)	,025	,336	.	,032
		N	46	46	46	46
	Competencias laborales	Coefficiente de correlación	,353 ^{**}	,148	,317	1,000
		Sig. (bilateral)	,016	,325	,032	.
		N	46	46	46	46

Fuente: Extraído del software estadístico SPSS V. 26

Dado que el coeficiente Rho de Spearman es de 0,358 y según la escala de estimación de la correlación de Spearman, existe una correlación media positiva entre las dimensiones de la variable de CO y la variable DL y el nivel de significación de todas las correlaciones es $< 0,05$, esto indica que existe una correlación entre las dimensiones de la variable de CO y la variable de DL.

Tabla 10*Correlación de Chi cuadrado entre Clima organizacional y desempeño laboral*

Tabla de contingencia Clima organizacional * Desempeño laboral

		Desempeño laboral			Total	
		3	4	5		
Clima organizacional	3	Recuento	13	0	0	13
		Frecuencia esperada	4,0	8,8	,3	13,0
		% del total	28,3%	0,0%	0,0%	28,3%
	4	Recuento	1	31	0	32
		Frecuencia esperada	9,7	21,6	,7	32,0
		% del total	2,2%	67,4%	0,0%	69,6%
	5	Recuento	0	0	1	1
		Frecuencia esperada	,3	,7	,0	1,0
		% del total	0,0%	0,0%	2,2%	2,2%
Total		Recuento	14	31	1	46
		Frecuencia esperada	14,0	31,0	1,0	46,0
		% del total	30,4%	67,4%	2,2%	100,0%

Fuente: Extraído del software estadístico SPSS V. 26

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	87,379 ^a	4	,000
Razón de verosimilitudes	56,534	4	,000
Asociación lineal por lineal	41,138	1	,000
N de casos válidos	46		

a. 6 casillas (66,7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,02.

Fuente: Extraído del software estadístico SPSS V. 26

Dado que el valor de significación $0,000 < 0,05$, rechazamos la H_0 y aceptamos la H_1 , es decir, que el CO está significativamente relacionado con el DL.

Tabla 11

Correlación de Rho de Spearman entre las variables clima organizacional y desempeño laboral

Correlaciones			
		Clima organizacional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,753**
	Clima organizacional Sig. (bilateral)	.	,000
	N	46	46
	Coeficiente de correlación	,753**	1,000
	Desempeño laboral Sig. (bilateral)	,000	.
	N	46	46

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Extraído del software estadístico SPSS V. 26

Puesto que el coeficiente Rho de Spearman es de 0,753 y existe una correlación positiva moderada según la escala de estimación de la correlación de Spearman y el nivel de significación es $< 0,05$, significa que existe una correlación entre las variables clima organizacional y desempeño laboral.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo con el objetivo general, el valor del coeficiente de correlación resultó ser una correlación directa y moderadamente positiva entre el clima y el desempeño en Conecta Rotal SAC y el nivel de significación fue inferior a 0,05, por lo que dicha relación entre las variables es significativa.

De acuerdo al objetivo específico 1: diagnosticar el clima organizacional en relación a la primera variable, se puede identificar en base a los resultados que se encuentra en el nivel medio, con un 56.5% representado por 46 colaboradores de Empresa Conecta Rotal S.A.C. Los resultados están relacionados con el estudio Bardales (2017), donde se obtuvieron resultados favorables para el clima y el desempeño en la UGEL Mariscal Cáceres Juanjuí, 2020, donde se encontró una fuerte correlación entre ambas variables.

En línea con el objetivo específico 2: determinar el grado de desempeño en relación a la segunda variable se puede identificar en base a los resultados que se encuentran en el nivel medio representado por el 54.3%, Curiosamente, ninguno de los trabajadores percibió un bajo nivel de productividad en la empresa. En relación a Floridaz (2019), Clima Laboral en correlación con el compromiso organizacional de los socios de la DRASAM de Tarapoto en el año 2019, se encontró que mientras mejor sea el clima, mayor será el compromiso de los empleados y en conjunto para lograr las metas y objetivos en los que se debe lograr. permitir un buen desempeño.

De acuerdo al objetivo específico 3: determinar la correlación entre las dimensiones de la variable clima y desempeño, con base en los resultados de la correlación de Rho Spearman se obtiene un coeficiente promedio de 0.358, lo que indica que existe una correlación positiva promedio entre las dimensiones de la variable clima organizacional y la variable desempeño, adicionalmente el nivel de significación es menor a 0.05, indicando que existe relación entre las dimensiones de la variable clima y el desempeño.

Esto quiere decir que el puntaje está relacionado con lo dicho por Junge (2009), relacionado con los recursos, especialmente Formas de atención, estímulo,

reconocimiento y mensajes a través de los cuales se puede promover la satisfacción laboral, similar a Weiner (2018), Hay un plan para conseguir los mejores resultados. La estrategia se centra en la misión, las tendencias de innovación, la calidad del trabajo, los recursos humanos y el clima.

VI. CONCLUSIONES

1. En cuanto al clima y el rendimiento de los empleados de Conecta Retail SA, se concluye que la hipótesis y los objetivos principales del estudio son válidos, lo que nos permite concluir que, en el caso de la buena percepción y el buen rendimiento de los empleados, ya que según la prueba de Chi-cuadrado y Rho Spearman, el nivel de significación fue inferior a 0,05, rechazando la H0 y aceptando la H1, lo que indica que existe una relación significativa entre las variables.
2. En síntesis, según el nivel de clima organizacional se puede determinar que se encuentra en un grado medio con el 56%, esto indica que hay que fortalecer las dimensiones de cualidades laborales en cuanto al ambiente organizacional y comunicación que son los indicadores que tiene bajos resultados.
3. Se determinó que el grado de desempeño laboral se encuentra en un nivel medio con el 54,3% esto indica que hay que fortalecer la dimensión Funciones en cuanto a compromiso de trabajo y trabajo en equipo ya que son indicadores con bajos resultados.
4. En cuanto al objetivo de determinar la correlación entre las dimensiones de la variable clima y el desempeño, se encontró que el grado de relación entre las dimensiones: Calidad del trabajo, experiencia en el trabajo y competencia en el trabajo entre la variable de desempeño, el grado de correlación es medio según el coeficiente Rho de Spearman 0. 358, y según la escala de estimación de la correlación de Spearman existe una correlación media positiva, por lo que el nivel de significación de todas las correlaciones es inferior a 0,05, significa que si existe una correlación entre las dimensiones de la variable de clima organizacional y la variable de desempeño laboral.

VII. RECOMENDACIONES

Director de Conecta Retail S.A. necesitan desplegar habilidades que mejoren las capacidades, responsabilidades y potencien el trabajo en equipo para promover el progreso de los colaboradores y la entidad.

Con el fin de lograr un buen desempeño, deben ejecutar adiestramientos a todos los colaboradores de la institución y así poder optimizar sus destrezas y cualidades que contribuyan a perfeccionar su desempeño de todos los empleados a nivel operativo de la empresa, teniendo el compromiso de mejorar con la entidad y alcanzar los objetivos marcados en menor tiempo.

Crear un procedimiento de estímulos según características por cada asociado para desarrollar la motivación, en caso de que la propuesta económica requiera ser presentada en la oficina de talento humano para ser incluida en sus partidas presupuestarias anual por significación de agradecimiento al colaborador en todas las áreas del nivel operativo en donde se debe reconocer las felicitaciones como metas logradas de manera personal para los compañeros.

Alentamos a los gerentes, líderes y superiores a compartir sus experiencias y conocimientos con todo su equipo. Los colaboradores comparten sus habilidades de forma muy eficaz y eficiente. Compartir sus destrezas ayuda a la gerencia de la institución a desarrollar tácticas y a mejorar las relaciones entre líderes y empleados. El intercambio continuo de conocimientos y el trabajo en equipo aumentan su eficacia y, en consecuencia, la de la organización en su conjunto.

REFERENCIAS

- Ángel, R. (2021). Relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en la Oficina Diocesana de Educación Católica en la Diócesis de Tarma. Universidad Continental.
- Sandra, R. (2020). El Clima Laboral y su relación con la satisfacción Laboral de Los Colaboradores Del Centro De Información De La Universidad Señor de Sipán - Chiclayo, año 2019. Universidad Señor de Sipán.
- Tuesta Rojas y García García, (2019) en su tesis titulada: "Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Jepelacio, año 2019".
https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1996/Elvis_Tesis_Licenciatura_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- María, D. (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral – Gerencia Regional de Salud - Oficina de Administración Trujillo. Universidad Nacional de Trujillo.
- Dayni, R. (2019). El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de los distritos de Salud Pública de la provincia de Manabí – Ecuador. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Tania, T. & Omar, E. (2020). "Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en las Instituciones Educativas Publicas". Universidad Nacional De Piura.
- Marleny, C. (2018). "Clima organizacional y el Desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Bellavista de la Union-Sechura-2018". Universidad Cesar Vallejo.
- Carmen, B. (2017). Clima organizacional y desempeño laboral en institutos superiores tecnológicos de Huancayo. Universidad Nacional Del Centro Del Perú Escuela De Posgrado.
- Juan, G. (2020). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A. Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador.
- Patricia, T & Christian, W. (2019). El clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la Superintendencia de Mercado de Valores, Miraflores enero - agosto 2018. UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN Enrique Guzmán y Valle.

- Samanta, A & Elmer, C. (2019). Clima organizacional y satisfacción laboral de los docentes y trabajadores de la Institución Educativa Politécnico Túpac Amaru – Chilca. Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Alex, Z. (2017). Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016. Universidad Nacional Autónoma De Nicaragua.
- María, J. (2019). “Relación Del Clima Organizacional Con El Desempeño Laboral En Los Colaboradores De La I.E. Los Rosales N°82011 - Cajamarca 2019.”. Universidad Privada del Norte.
- Julissa, A. (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeras en la Unidad de Cuidados Intensivos de un hospital pediátrico de Lima, 2020. Universidad Peruana Unión.
- José, L. (2020). Estrés Laboral Y Clima Organizacional En Los Colaboradores De La Empresa Buen Vivir S.A.C. 2020. Universidad Señor de Sipán.
- Bolaños Bernal, S. E., Samayoa Rivas, K. M., & Villeda Quinteros, G. M. (2013). Sistema de Evaluación del Clima Organizacional para el fortalecimiento del Desempeño Laboral en las pequeñas empresas del subsector servicio industrial, ubicadas en el Municipio de San Salvador. San Salvador: Universidad de El Salvador.
- Chiavenato, I. (2011). El capital humano de las organizaciones (9° Ed.) México: Editoriales McGraw-Hill/ Interamericana editores, S.A de C.V.
- Great Place to work. Suplemento “Los mejores lugares para trabajar” Edición 2019.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la investigación. Sexta edición. Editorial Mc Graw Hill. México 2014
- Pastor Guillén, A. P. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017.
- Ynfantes, V., & Fernando, L. (2018). Relación del clima organizacional con el desempeño laboral de la empresa Reyser Ing. SRL de Cajamarca en el 2018.
- Zenón, Z., & Urbano, U. (2017). Clima y desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 14 Oyón–2016.

- Belsuzarri, Andrea., & Acosta, Patricia. (2020) Relación entre el Clima Organizacional y desempeño laboral de los operarios de una pyme contratista en ingeniería de la Ciudad de Lima en el 2019. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración.
- Apaza, H. (2017). Análisis del clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de la Empresa Suvahi. (Tesis). Puno - Perú: Universidad Nacional del Altiplano de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas.
- Bardales, V. (2015). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local – Mariscal Cáceres – Juanjui. Perú: Universidad César Vallejo.
- Chiavenato, I (2009) Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las Organizaciones (2ª edición). México: McGraw-Hill/Interamericana editores.
- Arenas, O.A. (2017). El clima organizacional para el desempeño exitoso de la labor docente. Reto de la función orientadora. Tesis de Maestría, Universidad de Carabobo – Guanare. Bolivia.
- Chiavenato I. (2009). Gestión del talento humano (3a ed.) México, D.F.: McGraw-Hill.
- Palma S. (2004). Manual de Escala del Clima Laboral. (1° Ed.) Perú.
- Rodríguez. T.E. (2019). El clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de GADMC Colta, 2019. Tesis para Título, Universidad Nacional de Chimborazo – Riobamba – Ecuador.
- Tuesta. E. y García. R. (2019). Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Jepelacio, 2019. Tesis para Título, Universidad Peruano Unión – Tarapoto – Perú.
- Sunción. F.Y. (2018). Clima organizacional y desempeño de los colaboradores de la Empresa Industrias Plásticas Reunidas SAC 2017. Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo – Perú.

Anexos

Matriz de Consistencia

Problema de investigación	Objetivos	Hipótesis	Tipo y diseño de investigación	Población/muestra	Escala de medición
¿De qué manera el clima organizacional y el desempeño laboral se relacionan en los colaboradores del nivel operativo de la empresa Conecta Retail S.A.	<p>General: Determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores del nivel operativo de la empresa Conecta Retail S.A.</p> <p>Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar el nivel del clima organizacional en los colaboradores del nivel operativo de la empresa Conecta Retail S.A. - Identificar el nivel de desempeño laboral en los colaboradores del nivel operativo de la empresa Retail S.A. - Establecer la relación entre las dimensiones del clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores del nivel operativo de la empresa Retail S.A. 	<p>H0: El clima organizacional no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los colaboradores del nivel operativo de la empresa Conecta Retail S.A.</p> <p>H1: El clima organizacional si se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los colaboradores del nivel operativo de la empresa Conecta Retail S.A.</p>	<p>Tipo: Investigación descriptiva correlacional</p>	<p>Población: El estudio está conformado 46 colaboradores del nivel operativo de la empresa Conecta Retail S.A.</p>	<p>Tipo Likert:</p> <p>Ninguno (1)</p> <p>Poco (2)</p> <p>Regular (3)</p>
		<p>H0: Las dimensiones de la variable clima organizacional no se relacionan significativamente con la variable desempeño laboral en los colaboradores del nivel operativo de la empresa Conecta Retail S.A.</p> <p>H1: Las dimensiones de la variable clima organizacional si se relacionan significativamente con la variable desempeño laboral en los colaboradores del nivel operativo de la empresa Conecta Retail S.A.</p>	<p>Diseño: No experimental – corte transversal</p>	<p>Muestra: Por ser una población pequeña se consideró tomar a los 45 colaboradores del nivel operativo de la empresa Conecta Retail S.A.</p>	<p>Mucho (4)</p> <p>Siempre (5)</p>

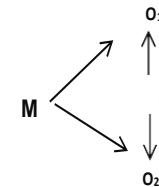


Figura 1. Diseño de investigación

Matriz de Operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Clima organizacional	El clima organizacional para Chiavenato (2011): es un comportamiento que hace un ambiente organizacional que influya en su buen desempeño laboral (p.74). El clima organizacional es favorable y alto cuando proporciona en la institución cualidades laborales, excelencia laboral y competencias, por ende se eleva su autoestima del colaborador y es bajo o desfavorable cuando esas situaciones son ofrecidas y no llegan a cumplirse, ocasionando la frustración	El clima laboral es la relación entre sus componentes y causas de la institución, motivando las comunicaciones y confianzas entre los colaboradores de la organización que se desarrolla dentro de cada oficina o área	Cualidades laborales	Ambiente Organizacional	1,2,3	Tipo Likert: Ninguno (1) Poco (2)
				Comunicación	4,5,6	
			Excelencia laboral	Motivación	7	
				Iniciativa de participación	8	
			Competencias laborales	Trabajo en equipo	9,10	
Desempeño laboral	Chiavenato (2009), se refiere a la evaluación del desempeño como: “una valoración sistemática del rendimiento del ser humano, en función a la actividad y funciones que desempeñe, los objetivos y resultados que debe lograr, su competencia que ofrece y su potencial desarrollo; es un proceso que sirve para ver el comportamiento, la excelencia y sus atributos de la persona, además, su aportación al negocio de la institución	El desempeño laboral comprende el desarrollo adecuado de capacidades referidas al cargo que pone a prueba su emocionalidad en el desempeño de sus funciones laborales y un manejo adecuado de las relaciones interpersonales	Calidad de trabajo	Asistencia y puntualidad	1	Regular (3)
				Conocimiento del trabajo	2,3	
				Iniciativa	4	
			Comportamiento	Responsabilidad	5	Mucho (4)
				Habilidades para el planeamiento	6,7	
			Rendimiento	Compromiso de trabajo	8,9	Siempre (5)
				Trabajo en equipo	10	

CUESTIONARIO: CLIMA ORGANIZACIONAL

Escala de Clima Laboral CL

Administración: Individual

Duración: 5 a 10 min.

Edad: _____ **Sexo:** Masculino () Femenino ()

Fecha: / /2022

A continuación, encontrará posiciones sobre aspectos relacionados con las características del clima laboral de la empresa que usted labora. Cada una de las proposiciones tienen cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su Ambiente Laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las preguntas. No hay respuestas buenas ni malas.

N°	ítems	Ninguno	Poco	Regular	Mucho	Siempre
1	¿Se siente comprometido con el éxito de la organización?					
2	¿Los compañeros de labores cooperan entre si					
3	¿Has encontrado amigos en esta empresa					
4	¿En el área que trabaja la información fluye adecuadamente					
5	¿Existen medios de interacción con el personal?					
6	¿En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa?					
7	El jefe se interesa por el éxito de sus colaboradores?					
8	¿Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo?					
9	¿El grupo con el que trabaja, funciona como un equipo bien integrado?					
10	¿Interactúa constantemente con sus compañeros de trabajo					

CUESTIONARIO: DESEMPEÑO LABORAL

Administración: Individual

Duración: 5 a 10 min.

Edad: _____ Sexo: Masculino () Femenino ()

Fecha: / /2022

A continuación, se presentan una serie de ítems, sobre el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Conecta Retail S.A. Deberá leerse cada ítem y marcar con una X; la opción que describa mejor su respuesta. Deberá elegirse una de las cinco opciones posibles de cada escala. Teniendo en cuenta cada ítem.

N°	ítems	Ninguno	Poco	Regular	Mucho	Siempre
1	Asistencia y Puntualidad					
	¿En algún momento no asistió o llegó tarde a su trabajo?					
2	Conocimiento del Trabajo					
	La Institución le brinda capacitaciones constantemente para fortalecer y mejorar su desempeño laboral?					
3	¿En algún momento cometió algún error en el desempeño de sus labores?					
4	Iniciativa					
	¿Puede emprender sus actividades, sin esperar que se lo indiquen?					
5	Responsabilidad					
	¿Ud. siente responsabilidad sobre sus tareas asignadas?					
6	Habilidad para el planeamiento					
	¿Ud. encuentra soluciones que tenga concordancia, sin necesitar ayuda de los demás?					
7	¿Las ideas que Ud. propone a la organización son tomadas en cuenta por la Institución?					
8	Compromiso de Trabajo					
	¿En su jornada de trabajo se siente comprometido en el cumplimiento de sus funciones?					
9	¿Considera a su trabajo interesante?					
10	Trabajo en equipo					
	¿Le gusta cooperar cuando soliciten trabajos en equipo?					

CARTILLA DE VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	KARLA MARGOT CLAROS REYNA
PROFESION	LIC. ADMINISTRACION – ING. INDUSTRIAL
TITULO Y GRADO ACADEMICO	LIC. ADMINISTRACION
ESPECIALIDAD	MG. GESTIÓN DE SISTEMAS INTEGRADOS DE CALIDAD
INSTITUCION EN DONDE LABORA	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
CARGO	JEFE DE SOMA

TITULO DE LA INVESTIGACION
Clima Organizacional y Desempeño Laboral en el personal del nivel operativo de la empresa Conecta Retail S.A.

NOMBRE DEL TESISISTA	JORGE LUIS ALEJANDRO QUIROZ ARROLLO
NOMBRE DEL TESISISTA	BERTHA SUSANA TORRES ESTRADA
INSTRUMENTO EVALUADO	ENCUESTA
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Determinar la relación entre el Clima Organizacional y desempeño laboral en el personal del nivel operativo de la empresa Conecta Retail S.A.

<u>INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO</u>
EVALUE CADA UNO DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONANDOLOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES

- Adjuntar el instrumento y el cuadro de Operacionalización de variables

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones

Ítem	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
CLIMA ORGANIZACIONAL				
1. ¿Se siente comprometido con el éxito de la organización?	X			
2. ¿Los compañeros de labores cooperan entre si	X			
3. ¿Has encontrado amigos en esta empresa	X			
4. ¿En el área que trabaja la información fluye adecuadamente	X			
5. ¿Existen medios de interacción con el personal?	X			
6. ¿En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa?	X			

7.El jefe se interesa por el éxito de sus colaboradores?	X			
8. ¿Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo?	X			
9. ¿El grupo con el que trabaja, funciona como un equipo bien integrado?	X			
10. ¿Interactúa constantemente con sus compañeros de trabajo	X			
Ítem DESEMPEÑO LABORAL				
¿En algún momento no asistió o llego tarde a su trabajo?	X			
La Institución le brinda capacitaciones constantemente para fortalecer y mejorar su desempeño laboral?	X			
¿En algún momento cometió algún error en el desempeño de sus labores?	X			
¿Puede emprender sus actividades, sin esperar que se lo indiquen	X			
¿Ud. siente responsabilidad sobre sus tareas asignadas	X			
¿Ud. encuentra soluciones que tenga concordancia, sin necesitar ayuda de los demás?	X			
¿Las ideas que Ud. propone a la organización son tomadas en cuenta por la Institución?	X			
¿En su jornada de trabajo se siente comprometido en el cumplimiento de sus funciones?	X			
¿Considera a su trabajo interesante?	X			
¿Le gusta cooperar cuando soliciten trabajos en equipo?	X			

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION

CRITERIOS	APRECIACION CALITATIVA			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento		X		
Calidad de redacción de los ítems		X		
Pertinencia de las variables con los indicadores		X		
Relevancia del contenido		X		
Factibilidad de aplicación		X		

Apreciación Cualitativa

Observaciones: Se aprecia las preguntas de acuerdo a las variables con un Instrumento Bueno para aplicar.



Mg. Karla Margot Claros Reyna
DNI N° 46317945

CARTILLA DE VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	ANTONY ESMIT FERNÁNDEZ ALTAMIRANO
PROFESION	LIC. ADMINISTRACIÓN
TITULO Y GRADO ACADEMICO	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
ESPECIALIDAD	DOCENCIA UNUVERSITARIA
INSTITUCION EN DONDE LABORA	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
CARGO	DOCENTE

TITULO DE LA INVESTIGACION
Clima Organizacional y Desempeño Laboral en el personal del nivel operativo de la empresa Conecta Retail S.A.

NOMBRE DEL TESISISTA	JORGE LUIS ALEJANDRO QUIROZ ARROLLO
NOMBRE DEL TESISISTA	BERTHA SUSANA TORRES ESTRADA
INSTRUMENTO EVALUADO	ENCUESTA
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Determinar la relación entre el Clima Organizacional y desempeño laboral en el personal del nivel operativo de la empresa Conecta Retail S.A.

INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO

EVALUE CADA UNO DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONANDOLOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES

- Adjuntar el instrumento y el cuadro de Operacionalización de variables

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones

Ítem	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
CLIMA ORGANIZACIONAL				
11. ¿Se siente comprometido con el éxito de la organización?	X			
12. ¿Los compañeros de labores cooperan entre si	X			
13. ¿Has encontrado amigos en esta empresa	X			
14. ¿En el área que trabaja la información fluye adecuadamente	X			
15. ¿Existen medios de interacción con el personal?	X			
16. ¿En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa?	X			
17. El jefe se interesa por el éxito de sus colaboradores?	X			

18. ¿Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo?	X			
19. ¿El grupo con el que trabaja, funciona como un equipo bien integrado?	X			
20. ¿Interactúa constantemente con sus compañeros de trabajo	X			
Ítem DESEMPEÑO LABORAL				
¿En algún momento no asistió o llegó tarde a su trabajo?	X			
La Institución le brinda capacitaciones constantemente para fortalecer y mejorar su desempeño laboral?	X			
¿En algún momento cometió algún error en el desempeño de sus labores?	X			
¿Puede emprender sus actividades, sin esperar que se lo indiquen	X			
¿Ud. siente responsabilidad sobre sus tareas asignadas	X			
¿Ud. encuentra soluciones que tenga concordancia, sin necesitar ayuda de los demás?	X			
¿Las ideas que Ud. propone a la organización son tomadas en cuenta por la Institución?	X			
¿En su jornada de trabajo se siente comprometido en el cumplimiento de sus funciones?	X			
¿Considera a su trabajo interesante?	X			
¿Le gusta cooperar cuando soliciten trabajos en equipo?	X			

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION

CRITERIOS	APRECIACION CALITATIVA			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento	X			
Calidad de redacción de los ítems		X		
Pertinencia de las variables con los indicadores		X		
Relevancia del contenido		X		
Factibilidad de aplicación		X		

Apreciación Cualitativa

Observaciones: Se aprecia las preguntas de acuerdo a las variables con un Instrumento Bueno para aplicar.



FIRMA

CARTILLA DE VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	JUAN AMÍLCAR VILLANUEVA CALDERÓN
PROFESION	LIC. ADMINISTRACIÓN
TITULO Y GRADO ACADEMICO	DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA
ESPECIALIDAD	SISTEMAS INTEGRADOS DE CALIDAD
INSTITUCION EN DONDE LABORA	UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
CARGO	DOCENTE INVESTIGADOR

TITULO DE LA INVESTIGACION
Clima Organizacional y Desempeño Laboral en el personal del nivel operativo de la empresa Conecta Retail S.A.

NOMBRE DEL TESISISTA	JORGE LUIS ALEJANDRO QUIROZ ARROLLO
NOMBRE DEL TESISISTA	BERTHA SUSANA TORRES ESTRADA
INSTRUMENTO EVALUADO	ENCUESTA
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Determinar la relación entre el Clima Organizacional y desempeño laboral en el personal del nivel operativo de la empresa Conecta Retail S.A.

INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO
EVALUE CADA UNO DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONANDOLOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES

- Adjuntar el instrumento y el cuadro de Operacionalización de variables

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones

Ítem	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
CLIMA ORGANIZACIONAL				
21. ¿Se siente comprometido con el éxito de la organización?	X			
22. ¿Los compañeros de labores cooperan entre si	X			
23. ¿Has encontrado amigos en esta empresa	X			
24. ¿En el área que trabaja la información fluye adecuadamente	X			
25. ¿Existen medios de interacción con el personal?	X			
26. ¿En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa?	X			
27. El jefe se interesa por el éxito de sus colaboradores?	X			

28. ¿Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo?	X			
29. ¿El grupo con el que trabaja, funciona como un equipo bien integrado?	X			
30. ¿Interactúa constantemente con sus compañeros de trabajo	X			
Ítem DESEMPEÑO LABORAL				
¿En algún momento no asistió o llegó tarde a su trabajo?	X			
La Institución le brinda capacitaciones constantemente para fortalecer y mejorar su desempeño laboral?	X			
¿En algún momento cometió algún error en el desempeño de sus labores?	X			
¿Puede emprender sus actividades, sin esperar que se lo indiquen	X			
¿Ud. siente responsabilidad sobre sus tareas asignadas	X			
¿Ud. encuentra soluciones que tenga concordancia, sin necesitar ayuda de los demás?	X			
¿Las ideas que Ud. propone a la organización son tomadas en cuenta por la Institución?	X			
¿En su jornada de trabajo se siente comprometido en el cumplimiento de sus funciones?	X			
¿Considera a su trabajo interesante?	X			
¿Le gusta cooperar cuando soliciten trabajos en equipo?	X			

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION

CRITERIOS	APRECIACION CALITATIVA			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento		X		
Calidad de redacción de los ítems		X		
Pertinencia de las variables con los indicadores		X		
Relevancia del contenido		X		
Factibilidad de aplicación		X		

Apreciación Cualitativa

Observaciones: Se aprecia las preguntas de acuerdo a las variables con un Instrumento Bueno para aplicar.



Dr. Juan Amilcar Villanueva Calderón
DNI N° 41400923

Chiclayo, 31 de enero de 2022.

Quien suscribe:

Sr. Marco Antonio Luna Placencia

Representante Legal – Institución CONECTA RETAIL S.A.

AUTORIZA: Permiso para recojo de información pertinente en función del proyecto de investigación, denominado: **CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL NIVEL OPERATIVO DE LA EMPRESA**

Por el presente, el que suscribe, señor(a, ita) Marco Antonio Luna Placencia, representante legal de la Institución: AUTORIZO a los alumnos: Bertha Susana Torres Estrada y Jorge Luis Alejandro Quiroz Arrollo, identificados con DNI N° 42581627 y N° 40302788, estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, y autor del trabajo de investigación denominado: CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL NIVEL OPERATIVO DE LA EMPRESA, al uso de dicha información que conforma el expediente técnico así como hojas de memorias, cálculos entre otros como planos para efectos exclusivamente académicos de la elaboración de tesis, enunciada líneas arriba de quien solicita se garantice la absoluta confidencialidad de la información solicitada.

Atentamente



Marco Antonio Luna Placencia DNI N°
Gerente de Adm. De Personal y Nómina