

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Carrera de **PSICOLOGÍA**

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO
LABORAL EN TRABAJADORES DEL ÁREA DE
VENTAS DE UNA EMPRESA DE
TELECOMUNICACIONES, LIMA 2021”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Psicología

Autor:

Maria Isabel Barreto Basurco

Asesor:

Mg. Johnny Erick Enciso Rios

<https://orcid.org/0000-0002-4881-106X>

Lima - Perú

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	Karim Elisa Talledo Sánchez	43300453
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	Shirley Fiorella Simbrón Espejo	40775963
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	Ysis Judith Roa Meggo	40174394
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo a mi madre, quien estuvo apoyándome durante toda mi carrera profesional y es mi mayor motivación para haber logrado todo lo que hasta ahora logre y sé que seguiré logrando por ella y mis hermanos, a la vez, a mis profesores por ser parte de mi aprendizaje durante todo el ciclo y a un gran amigo que estuvo conmigo en todo momento incondicionalmente.

AGRADECIMIENTO

Agradecer primeramente a Dios por brindarme la fortaleza de seguir adelante ante las adversidades que se me han presentado en el transcurso universitario, por brindarme experiencia buenas y malas y por muchas pruebas más que me faltan pasar y donde sé, que él me seguirá sosteniendo de la mano para seguir orientándome por el destino correcto. Un agradecimiento también a mis mentores que influyeron en mi potencial académico y por ser partícipes de mi motivación día a día para seguir avanzando y no dejar lo que un día inicie a pesar de las circunstancias, la cual me ha ayudado a descubrir mis competencias para poder desenvolverme de una manera profesional en el proceso de mi desarrollo académico. Por último, agradecer a los compañeros con los que pude compartir nuevos aprendizajes y que de eso también quedó una buena amistad.

Tabla de contenido

JURADO EVALUADOR	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
TABLA DE CONTENIDO	5
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	7
RESUMEN	8
ABSTRACT	9
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	10
1.1. Realidad problemática	10
1.2. Formulación del problema	29
1.3. Objetivos	30
1.4. Hipótesis	30
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	32
CAPÍTULO III: RESULTADOS	39
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	47
REFERENCIAS	52
ANEXOS	57

ÍNDICE DE TABLAS

Niveles de clima organizacional.	40
Niveles de desempeño organizacional.	41
Resultados De Normalidad	41
Análisis de normalidad de variable desempeño laboral y sus dimensiones	42
Análisis de normalidad de variable clima organizacional y sus dimensiones	42
Resultados Correlacionales	43
Correlación rho de spearman en la dimensión realización personal y desempeño laboral.	43
Correlación Rho de Spearman entre la dimensión Involucramiento Laboral y Desempeño	44
Correlación Rho de Spearman entre la dimensión Supervisión y Desempeño Laboral	45
Correlación Rho de Spearman entre la dimensión Comunicación y Desempeño Laboral.	45
Correlación Rho de Spearman en la dimensión Condiciones laborales y Desempeño Laboral.	46
Anexo	47

ÍNDICE DE FIGURAS

Matriz de consistencia	57
Matriz de operacionalización.	61
Instrumentos 1: Escala Clima Laboral.	65
instrumento 2: Desempeño laboral	68

RESUMEN

El objetivo de la investigación es determinar la relación entre Clima Organizacional y Desempeño Laboral en trabajadores del área de ventas de una empresa de telecomunicaciones. Para efecto del estudio, la metodología empleada es de enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, de corte transversal y de alcance correlacional. Para el estudio, se aplicó una encuesta empleando dos cuestionarios, escala de Clima Organizacional CL-SPC y el cuestionario de Desempeño Laboral para la investigación en una población de 134 colaboradores y una muestra de 100. Los resultados concluyen que existe una relación significativa, directa y de nivel medio con un valor ($\rho = .527$) entre las variables de estudio Clima Organizacional y Desempeño Laboral en los colaboradores del área de ventas.

PALABRAS CLAVES: clima organizacional, desempeño laboral, empresa de telecomunicaciones, área de ventas.

ABSTRACT

The objective of the research is to determine the relationship between Organizational Climate and Work Performance in sales workers of a telecommunications company. For the purpose of the study, the methodology used is quantitative approach, with a non-experimental design, cross-sectional and correlational scope. For the study, a survey was applied using two questionnaires, the Organizational Climate scale CL-SPC and the Job Performance questionnaire for the research in a population of 134 employees and a sample of 100. The results conclude that there is a significant, direct and medium level relationship with a value ($\rho = .527$) between the study variables Organizational Climate and Job Performance in the sales area employees.

KEY WORDS: organizational climate, work performance, telecommunications company, sales area.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En la actualidad, muchas de las organizaciones crecen de una manera significativa en tiempos estrictamente reducidos, de tal modo que cada organización busca lograr un alto nivel de competitividad entre los trabajadores. En ese sentido, las organizaciones buscan lograr sus objetivos y metas planteadas, por ello, se debe tener en cuenta que lo que más influye en el éxito o fracaso dentro de una compañía, es el nexo entre los colaboradores, por lo que se considera como parte importante el clima organizacional. De tal modo, que en el sentido que se mantenga un clima armonioso se presentara un adecuado desarrollo del ejercicio de las labores. Sánchez y Morales (2015).

A nivel mundial el clima organizacional es de suma importancia en una creación más global y concurrente, en el que los puntos de vista del clima organizacional pueden cambiarse en circunstancias distintivas que brinden a una organización ser más fructífera que sus contrincantes. Así mismo, se puede identificar de manera empresarial e institucional, que al pasar de los años se han ido creando alternativas que favorezcan al clima organizacional y proporcionen al colaborador desenvolver sus destrezas, conocimientos, habilidades, relaciones interpersonales y capacidades que este posee. Todo ello coopera y dirige en el crecimiento de los objetivos de la organización. Culqui (2018).

A nivel de Latinoamérica, en la actualidad los gerentes de las empresas han tomado interés por el clima organizacional ya que, aporta un gran beneficio positivo para el crecimiento organizacional. Habitualmente, el clima organizacional tiene menor importancia. Inicialmente el responsable del área de algunas organizaciones se ha limitado a la gestión del

proceso de las planillas de los colaboradores y las relaciones colectivas de trabajo. Así mismo, ahora hay algunas organizaciones que se manejan bajo este enfoque tradicional. No obstante, tenemos que reconocer que este enfoque dio un giro a nivel internacional y nacional, ya que toda persona tiene que contar con un adecuado entorno de crecimiento. Pilligua et al. (2019).

A nivel local. La salud es uno de los tributos primordiales de toda persona, por lo cual, no es un factor reemplazable ya que afecta en el bienestar social, el desarrollo y la economía, estos aspectos exigen a las empresas a brindar un buen clima organizacional de calidad satisfactorio (Organización Mundial de la Salud, 2013).

De esta manera, una de las causas acorde con la literatura afecta en la sensaciones y juicios de toda persona es exactamente el clima organizacional, conociéndose como un grupo de cualidades que especifica el ambiente a laborar dentro de una organización y que actúa sobre el comportamiento, las relaciones y las actitudes de los trabajadores. De tal modo que, permita conocer las técnicas que intervienen a un crecimiento constante de la organización, ya que por medio de la investigación se obtiene reconocer parte importante que nos lleve a la calidad de vida laboral en los trabajadores, dado que este se manifiesta sobre la motivación y el desempeño de los empleados, por ende, conlleva a resultados notables en la productividad, satisfacción, compromiso y calidad de trabajo. (Salazar et al 2019).

Por otra parte, en la actualidad se realizan constantes cambios en las empresas por conseguir obtener nuevas mejoras que les ayude permanecer en el mercado competitivo (Castro, 2016). Por ello, el que las organizaciones se mantengan con los años se deberá a la competencia, capacidad y conocimiento de sus colaboradores y para saber si cada uno cumple o no con lo esperado dentro de lo laboral, es de suma importancia evaluar el desempeño

laboral, ya que, de esa manera se podrá plantear estrategias que favorezcan en el desempeño de los trabajadores. Por ende, el desempeño laboral es de gran importancia dentro de una organización para conseguir resultados favorables durante el tiempo (Chenevert y Vandenberghe, 2013).

El INEI (2015) hizo una investigación a más de 250 empresas peruanas que se evidenció 46% que favorece medir los indicadores de desempeño laboral en la prueba de sus recursos humanos, mostrando de esa forma mayor interés. No obstante, el 54% de los colaboradores no le dan la importancia necesaria al desempeño laboral en las empresas y eso ocasiona resultados negativos para las empresas. Por eso, Apaza (2018) indica que las organizaciones con mayor éxito a nivel mundial colocan a la gestión del desempeño laboral como principalmente, puesto que, invierten económicamente y el tiempo para conseguir un excelente desempeño laboral.

De acuerdo, al diario gestión, el Perú en el año 2018 mantuvo el tercer puesto Latinoamérica en base al constante cambio de colaboradores representado el 18%. Es verdad que existe distintas causas que influyen en el cambio de los colaboradores y uno de ellos es la falta de crecimiento laboral a pesar que haya trabajadores que cumplen con lo asignado como también hay muchos que no llegan al objetivo esperado y por esos resultados ineficientes es que optan por el despido del personal. Es así, que se puede ver que tan importante es el desempeño laboral dentro de las organizaciones.

Medina (2017) indica que, a nivel nacional, todas las organizaciones peruanas invierten el 30% en capacitaciones para los colaboradores después de haber echo la medición del desempeño y se realiza mayormente para que no se hagan gastos innecesarios. No obstante, a ello, es una inversión que dará resultados positivos, puesto que, esto generará información a los colaboradores para la mejora en el desempeño laboral y dará beneficios para el trabajador con la finalidad de mejorar su desarrollo profesional y a la vez el crecimiento de la empresa.

Por ello, se realiza la presente investigación: Determinar el clima organizacional y el desempeño laboral en trabajadores del área de ventas de una empresa de telecomunicaciones, lima 2021. En este sentido, estos datos nos orientan a poder formular la siguiente pregunta ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en trabajadores del área de ventas de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2021?

Antecedentes Internacionales

Ballesteros y Baño (2021) en su estudio realizado en el país de Ecuador en relación al clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos del área de ventas. La metodología empleada en el estudio corresponde a un trabajo descriptivo de alcance correlacional. El desarrollo del trabajo utilizó una población de 156 colaboradores, ya que se trabajó con la totalidad de los colaboradores. Los instrumentos empleados en el estudio corresponden al cuestionario de clima organizacional adaptado por Ballesteros y Baño y desempeño laboral Araujo y Leal (2007). En la investigación se encontró datos de $\rho = 0.905$ con una significancia de $p = 0.026$ que concluye: la existencia de una correlación positiva entre clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos del área de ventas.

De este modo, el estudio refiere que, el clima en la empresa tiene relación de forma directa en el desempeño del personal administrativo.

Contreras (2017) en su estudio realizado en Lima en relación al clima y desempeño laboral en colaboradores de la Municipalidad de Perú. La metodología empleada en el estudio corresponde a un trabajo descriptivo de alcance correlacional. El desarrollo del trabajo utilizó una muestra de 127 colaboradores. Los instrumentos empleados en el estudio corresponden a la Escala de clima organizacional de Sonia Palma (2004) y el Formulario de evaluación del desempeño por el método de escala gráfica de Chiavenato (2010). En la investigación se encontró datos de $\rho = 0.539$ y una significancia de $p = 0.000$ que concluye la existencia de una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en colaboradores de la Municipalidad de Perú. Asimismo, en el objetivo específico se encontró resultados de $Rho = 0.469$, esto refiere que existe una relación significativa, directa y de nivel medio en la realización personal y de la misma manera en condiciones laborales con resultados de $\rho = 0.510$ con el desempeño laboral en trabajadores del área de ventas de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2021. De este modo, el estudio refiere que, el clima organizacional tiene relación de manera directa en el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de Perú.

Moranch (2019) en su estudio realizado en el país de Ecuador con respecto al clima y su relación en el desempeño de su labor en un establecimiento de venta de calzados. La metodología empleada en el estudio corresponde a un enfoque cuantitativo de alcance descriptivo – correlacional. El desarrollo del trabajo utilizó una población de 51 colaboradores ya que se trabajó con la totalidad. Los instrumentos empleados en el estudio corresponden al

cuestionario del autor Alcázar (2015) para el desempeño laboral y Llanos (2016) para clima laboral. En la investigación se determinó una relación de $\rho = 0.161$ con una significancia $p = 0.014$ que concluyen la existencia del clima y su incidencia en el desempeño de su labor en un establecimiento de venta de calzados. De este modo, el estudio refiere que, el clima adecuado tiene relación en el desarrollo del desempeño en los trabajadores de un establecimiento de venta de calzados.

Paredes y Quiroz (2021) en su estudio realizado en el país de Ecuador en relación al clima y el desempeño de los trabajadores del rubro de tiendas de supermercados. La metodología empleada en el estudio corresponde a un enfoque cuantitativa de alcance trasversal – correlacional. El desarrollo del trabajo utilizó una muestra de 379 colaboradores. El instrumento empleado en el estudio corresponde al cuestionario de la autora Sonia Palma (2004) para el clima organizacional y para el desempeño laboral los autores Werther y Davis (2008). En la investigación se encontró datos de $\rho = 0.294$ con una significancia de 0.000 que concluye la existencia de la relación significativa en medio de clima y el desempeño de los trabajadores del rubro de tiendas de supermercados. Asimismo, en el objetivo específico se encontró resultados de $Rho = 0.532$, esto refiere que existe una relación significativa, directa y de nivel medio en el involucramiento laboral y de la misma manera en la supervisión con resultados de $\rho = 0.525$ con el desempeño laboral en trabajadores del área de ventas de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2021. De este modo, el estudio refiere que, el clima tiene mucho que ver en relación con el desempeño que puedan desenvolver los trabajadores del rubro de tiendas de supermercados.

Reyes (2020) en su estudio realizado en el país de Bolivia en relación al clima y su incidencia en la calidad de función de los trabajadores del rubro de ventas/trafico. La metodología empleada en el estudio corresponde al método deductivo de alcance descriptivo. El desarrollo del trabajo utilizó una población de 12, ya que se trabajó con la totalidad de los colaboradores. El instrumento empleado en el estudio corresponde al cuestionario del autor Chiang et. al (2008) para el clima organizacional. En la investigación se encontró que en el año 2017 si hubo mayores cantidades de reclamos por lo que era muy preocupante de como el clima organizacional incide en la calidad de las funciones que realizan los trabajadores de ventas/trafico. De este modo, el estudio refiere que, un buen clima organizacional brinda de manera positiva en la calidad de las funciones que realizan los trabajadores de ventas/trafico.

Mantuano (2021) en su estudio realizado en el país de Ecuador en relación al clima y el desempeño en trabajadores del rubro comercial. La metodología empleada en el estudio corresponde a un enfoque cuantitativo - cualitativo de alcance descriptivo. El desarrollo del trabajo utilizó una población de 18, ya que se trabajó con la totalidad de los colaboradores. Los instrumentos empleados en el estudio corresponden al cuestionario de los autores Litwin y Stringer (1968) citado por Acosta y Venegas (2015) para el clima organizacional. En la investigación se encontró que el 72% de trabajadores se encuentran inconformes en la organización y el 28% de los trabajadores se encuentran conformes, por ende, se puede ver la relación que tiene el clima organizacional con el desempeño laboral en los trabajadores comerciales. De este modo, el estudio refiere que, si no hay una mejora en el clima organizacional los resultados en el desempeño serán negativo, puesto que, los trabajadores

comerciales trabajarán por compromiso, pero no con un propósito que los motive a trabajar y a lograr objetivos favorables para ellos y la empresa.

Antecedentes nacionales.

Culqui (2018) en su estudio realizado en Chimbote con relación al clima y el desempeño en trabajadores de ventas de la tienda Ripley. La metodología empleada en el estudio corresponde a un enfoque cuantitativo de tipo correlacional. El desarrollo del trabajo utilizó una población de 51 colaboradores, ya que se trabajó con la totalidad. Los instrumentos empleados en el estudio corresponden al cuestionario del autor Chiavenato (2007) para el clima laboral y de la misma manera para el desempeño laboral. En la investigación se encontró un 37.30% de los vendedores que perciben el desempeño en el trabajo como regular y el 27.50% de vendedores como bueno y con una significancia de 0.00 que concluye la existencia de la relación sobre el clima y el desempeño en los trabajadores de ventas en una tienda de Ripley. De este modo, el estudio refiere que, el clima tiene un mayor significado con respecto al desempeño que puedan desarrollar los trabajadores de ventas de la tienda Ripley.

Altez y Arias (2019) en su estudio realizado en Lima con relación al clima y su efecto en el desempeño de los trabajadores de ventas comercial en gamarra. La metodología empleada en el estudio corresponde a un enfoque mixto, ya que contiene investigación cualitativo y cuantitativo en un mismo estudio y es de tipo correlacional. El desarrollo del trabajo utilizó una población de 71 colaboradores, ya que se trabajó con la totalidad. Los instrumentos utilizados en el estudio corresponden al cuestionario de los autores Litwin y Stringer (1968) del clima organizacional y el desempeño laboral al autor Alles (2011). En la investigación se encontró datos de correlación de Pearson = 0.756, con una significancia de p

= 0.000 que concluye la existencia de una correlación positiva con el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de ventas comerciales en gamarra. De este modo, el estudio refiere, que el clima organizacional tiene relación con el desempeño de los trabajadores comerciales en gamarra.

Palacios (2019) en su estudio realizado en Lima con relación al clima y desempeño laboral en colaboradores administrativos de Salud Pública. La metodología empleada en el estudio corresponde a un enfoque cuantitativo y de alcance correlacional. El desarrollo del trabajo se realizó con una muestra de 312 colaboradores administrativos de Salud Pública. Los instrumentos empleados en el estudio corresponden a la Escala Clima Organizacional (SPC) de Sonia Palma (2007) y la Escala Desempeño Laboral de Aldo Arce Cappellett (2016). En la investigación se encontró datos de correlación de $Rho = 0.870$ con una significancia $p = 0.000$ que concluye la existencia de una correlación positiva con el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de Salud Pública. De este modo, el estudio refiere, que el clima organizacional tiene relación con el desempeño laboral que puedan demostrar los trabajadores administrativos de Salud Pública. Asimismo, en el objetivo específico se encontró resultados de $Rho = 0.478$, esto refiere que existe una relación significativa, directa y de nivel medio en la comunicación y el desempeño laboral en trabajadores del área de ventas de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2021. De este modo, el estudio refiere que, el clima tiene mucho que ver en relación con el desempeño que puedan desenvolver los trabajadores administrativos de Salud Pública.

Sánchez y Morales (2015) en su estudio realizado en Huaraz con relación al clima organizacional y desempeño laboral en una gestión educativa. La metodología empleada en el

estudio corresponde a un enfoque cualitativo y de alcance descriptivo. El desarrollo del trabajo utilizó una población de 44 colaboradores, ya que se trabajó con la totalidad de los colaboradores. Los instrumentos empleados en el estudio corresponden al cuestionario de clima organizacional de Bowers y Taylor y desempeño laboral de Iso 9000. En la investigación se encontró datos de $\rho = 0.819$ para el clima y $\rho = 0.373$ para el desempeño y tienen una significancia de $p = 0.013$ que concluye la existencia de una correlación positiva entre clima organizacional y desempeño laboral en una gestión educativa. De este modo, el estudio refiere que, el clima organizacional tiene mucha relación con el desempeño laboral en una gestión educativa.

Torres (2019) en su estudio realizado en Trujillo con relación al clima y desempeño en los trabajadores de ventas de la tienda Saga Falabella. La metodología empleada en el estudio corresponde a un trabajo no experimental. El desarrollo del trabajo utilizó una población de 97 colaboradores, ya que se trabajó con la totalidad. Los instrumentos empleados en el estudio corresponden al cuestionario de clima organizacional del autor Gaspar (2011) y el desempeño laboral a los autores Pernia y Carrera (2014). En la investigación se encontró datos de: $\rho = 0.682$ con una significancia de $p = 0.000$ que concluye: la existencia de la correlación directa entre el clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de ventas de la tienda Saga Falabella. De este modo, el estudio refiere que, el clima organizacional tiene una gran relación con el desempeño laboral de los trabajadores de ventas de la tienda Saga Falabella.

Bases teóricas.

Definición del clima organizacional.

Se pudo encontrar las diferentes definiciones de la variable clima organizacional, en la que se consideraron las siguientes:

Según (Ramos et al, 2007). Refiere que el clima organizacional, es poder tener una organización firme en el que podrá brindar seguridad de una forma profesional como también se puede tener un buen compañerismo dentro del trabajo laboral.

Ivancevich (2006). Menciona que el clima organizacional es el análisis de las conductas, posturas y el desenvolvimiento de la persona en un entorno laboral. Por ende, esta variable tiene que apoyarse con teorías, procedimientos y primordialmente contar con un excelente orden, ya que, con eso se tendrá la capacidad para captar cualquier movimiento que realice individualmente mientras se trabaja en equipo dentro del trabajo y poder evaluar el marco externo de la organización.

Por otro lado, Likert (1968) establece que la actitud por la que se ocupa los subordinados es de primera mano de la actividad administrativo como las cláusulas empresariales que también lo notan, por ello, se asegura que la relación está determinada por la percepción del clima organizacional tales como: los parámetros orientados al contexto, el avance tecnológico y a la estructura en su sistema empresarial, la posición que el individuo ocupa dentro de la empresa y la remuneración que gana, la personalidad, grado de satisfacción y la percepción que manifiestan los subordinados y responsables del clima organizacional.

Chiavenato, (2017). Menciona que en el clima organizacional las personas se pueden adaptar en cualquier momento ante un suceso con el propósito de cubrir lo que desea para sí mismo y a la vez tener un balance emocional. Sin embargo, la adaptación no solo quiere decir el cubrir sus necesidades fisiológicas y de seguridad, porque también se trata el de ser parte de un grupo de personas de valor y de crecimiento personal. Así mismo, el clima organizacional tiene una gran relación con la motivación del grupo, puesto que, si existe una mayor motivación entonces se verá un alto nivel en el clima organizacional y se reflejará en una actitud positiva.

Teoría de la variable Clima organizacional

La teoría de Maslow cree que la motivación de los trabajadores está sujeto al gozo de cinco maneras de precisión: fisiológicas, de seguridad, de afecto, de estima y de autorrealización. Es así que, la falta de precisión se logra con el gozo y de forma jerárquico, ya que, la primera precisión no sea exitoso, este obtiene la fuerza necesaria para alentar la conducta. No obstante, a ello, al ser conseguido, arruina la fuerza de motivación cuando la falta de precisión que invade la altura rápida anterior fueran tapadas. Maslow pretende que para conseguir alentar al personal será importante que la empresa brinde las situaciones para satisfacer estas precisiones a través de lo laboral. La escala de precisión está dentro de cuatro necesidades básicas y una de crecimiento. (Maslow como cita de Rivera, 2018).

Douglas McGregor fue quien creo las teorías X y Y, esas dos teorías opuestas de giro, en la primera, los dirigentes aceptan que los colaboradores actúan bajo presión,

y en la segunda, los dirigentes se refieren en el principio de que la persona desea y requiere trabajar.

McGregor sustenta la seguridad de que los antecedentes de la teoría Y son más confiables que la teoría X. Así mismo, plateaban opciones de toma de decisiones, espacio laboral de compromiso y estimulantes, buen compañerismo entre los equipos, como forma de aumentar el incentivo laboral de los trabajadores. Los antecedentes de otra teoría podrán ser las adecuadas y eso se podrá ver de acuerdo a la circunstancia dada, teniendo presente que la base principal de todo incentivo es el de realizar tarea atractiva y con mucho gozo para quien lo merece, se toma muy en serio que la tarea laboral se debe hacer más sencillo y augusto. (McGregor como cita de Rivera, 2018).

La teoría de Likert es una de las más enérgicas y explicadas del clima organizacional, brindando el crecimiento y el respaldo para un clima participativo como el que puede ayudar en la eficacia y la eficiencia individual y organizacional.

Según Likert (1960 - 1970), la reacción del sujeto ante cualquier situación siempre está en función de la percepción que tiene de ésta, lo que refiere es cómo ve las cosas y no la situación de manera objetiva, si la realidad influye sobre la percepción, es la percepción la que determinará el tipo de conducta que un sujeto que va adoptar; la teoría de la variable clima organizacional permite verificar en un punto de causa y efecto la naturaleza de los climas que se analizan, y permite también analizar las variables que conforman el clima, la teoría de los sistemas, es mostrar un marco referencial que permita analizar la naturaleza del clima y su papel en la eficacia organizacional y de esa manera Likert (1960 - 1970), proyecta un método para

diagnosticar el estilo de gestión en una organización (o sus partes), según su tipología de cuatro sistemas: autoritario explotador, autoritario paternalista, consultivo y participativo, el mismo autor, manifiesta, que en un clima de autoritario explotador, la dirección no tiene la confianza a sus trabajadores, gran parte de las decisiones y objetivos se consideran en la cima de la empresa y se distribuyen según una función puramente descendente y que los trabajadores tienen que trabajar de miedo por los castigos o amenazas, ocasionalmente por premios; y la satisfacción de los requerimientos que permanece en los grados psicológicos y de seguridad; las pocas interacciones que existen entre los subordinados se establecen en base a temor y la falta de confianza. El tipo de clima de autoritario paternalista es aquel donde la dirección tiene una confianza condescendiente en sus trabajadores, como la de un jefe. La gran parte de las decisiones se toman en la cima, pero otras se tornan en los escalones inferiores, la interacción humana es todavía mínima y la organización de tipo informal todavía se considera una amenaza para los objetivos e intereses de la organización, las recompensas y algunas veces los castigos para motivar a los trabajadores.

Para efecto del presente estudio se empleará la teoría desarrollada por Sonia Palma en 2018.

Este instrumento fue diseñado con la técnica Likert y está conformado por 50 ítems, en el que tiene como objetivo evaluar la variable del clima organizacional, descrito funcionalmente como la sensación que un colaborador puede tener con el trabajo y en servicio a los puntos de vista relacionados al crecimiento personal, involucramiento con los trabajos brindados, supervisión que obtiene, entrada a datos

sobre lo laboral en combinación con el restos de sus compañeros y condiciones laborales que favorecen el trabajo. (Palma, 2018 como cita Calderón, 2019).

En sentido, el autor plantea 5 dimensiones:

Auto-realización:

La sensación que el colaborador tiene con respecto al clima laboral de cómo puede influir de manera positiva para el desarrollo personal como profesional desde un punto de vista a futuro.

Involucramiento laboral:

Sentirse reconocido con las aptitudes de la empresa y a la vez tener el compromiso para el cumplimiento y crecimiento de la organización.

Supervisión:

Opinión sobre la labor y el significado de las jerarquías en la inspección sobre las funciones que desarrollan día a día los trabajadores.

Comunicación:

La captación del nivel que tiene una persona para desenvolverse de forma adecuada dentro de una organización, obteniendo la atención de la otra parte.

Condiciones laborales:

Agradecimiento de que la organización tiene los recursos necesarios para hacerse cargo de los trabajos asignados.

Definición del desempeño laboral.

Gabini, (2018). Menciona que el desempeño laboral es una estructura que ha tenido mayor consideración con respecto a las investigaciones del comportamiento organizacional. Tal vez, pueda darse por la producción de las empresas que se encuentran muy relacionadas al desempeño personal de sus integrantes.

Robbins y Coulter, (2010). Ellos indican que la importancia de investigar sobre el desempeño laboral ayuda a definir qué tan bueno ha sido una empresa, un colaborador o un paso a paso sobre las actividades y sus proyectos dentro de la organización.

Manifiesta que el desempeño laboral es la conducta del colaborador frente a su motivo planteado y establece programas individuales para alcanzar los objetivos, el desempeño que una persona puede destacar en la organización, también rige de los propósitos que cada trabajador tiene para alcanzar nuevos proyectos en su vida. Así mismo, hay cualidades singulares en la que se puede ver la interacción que se tiene con la naturaleza del trabajo y de la organización, es por ello, que cada comportamiento que muestra de manera positiva un trabajador dentro de la empresa, puede llevar a resultados muy favorables para la organización. (Chiavenato, 2000 como cita Guevara 2016).

Corvo, (2018). Menciona que el desempeño laboral es el análisis que indica la calidad del trabajo que puede realizar un colaborador, fue investigado hipotéticamente por la psicología industrial y organizacional y siendo relacionado incluso con la gestión de recursos humanos.

Teóricas de desempeño laboral

Así mismo, se procede tomar en consideración algunas definiciones que hablan de la variable desempeño laboral y que son las siguientes:

Dentro de la teoría de Renis Likert, nos comentan que hay diferentes estudios que indican que la forma de la organización y el rango de los colaboradores influye mucho en el desempeño laboral. Seguido a ellos, también existen otros análisis que mencionan que el clima organizacional tiene un impacto en la comunicación y las relaciones interpersonales, en el pacto del colaborador con la empresa, la motivación, salud y la estabilidad del trabajo. (Arias, 2014).

Hacker, (1994). Lleva a cabo la teoría de desempeño laboral que disfruta de su buena reputación en la psicología del trabajo en Europa. La teoría se sustenta bajo el proceso de investigación y solo de la investigación relacionada a la conducta. Es de corte cognitiva, y si bien tiene aspectos comunes con otras teorías cognitivas de la conducta, se diferencia en que está enfocada en entornos laborales. Hacker propone dos criterios: primero, la acción que implica desde un objetivo hasta un proyecto, su realización y la retroalimentación siguiente y el segundo, indica que la acción está concreada por cogniciones conscientes o automáticas. Así mismo, indica que esta acción está arreglada por seis secuencias: desarrollo de metas, orientación, generación de planes, decisiones, ejecución-control y feedback.

Para la siguiente variable se consideró la teoría de Daniel Montoya (2016).

Montoya, (2016). Este cuestionario como al igual que el programa de Palma, también es usado con la escala de Likert para su medición. El formato tiene el nombre de evaluación de desempeño y está compuesto por 21 ítems y sus valores son del 1 al 5, en donde 1= Nunca y 5= Siempre.

Orientación al resultado:

Es la facilidad para culminar los trabajos con alto rendimiento y con el objetivo de cubrir las necesidades del cliente, hacer prosperar a la organización y vencer los modelos propios de excelencia.

Calidad:

Es poder mostrar un servicio o realizar una acción, en el que refleje lo que se espera obtener por parte del cliente como de la organización.

Relaciones interpersonales:

Es dar a conocer como el trabajador se une con la sociedad y su manera de comunicarse.

Iniciativa:

Es la facilidad que tiene una persona para complementarse ante una situación nueva y con el propósito de obtener avances en la organización.

Trabajo en equipo:

Es la habilidad que tiene un ser humano para ayudar a sus colegas a resolver tareas de alto nivel y con responsabilidad.

Organización:

Es el compromiso que tiene el colaborador con el trabajo, con respecto a los proyectos y las tareas a desarrollar que solicita la organización.

Justificación de la investigación

La presente investigación se justifica: A nivel teórico aporta a incrementar el conocimiento científico y teórico en relación a las variables del clima organizacional y el desempeño laboral, teniendo como marco referencial del presente estudio a la teoría del desempeño laboral de Arias (2014) y la teoría del clima organizacional de Ramos et al. (2007). A nivel práctico, el presente estudio facilitará la generación de programas o talleres psicológicos de parte de los profesionales que laboran en el área con la finalidad de promocionar el desempeño laboral, así como propiciar estrategias de prevención y mejoras del clima organizacional. Por otro lado, aportará al conocimiento sobre las condiciones de trabajo las cuales influyen en el resultado. A nivel metodológico, es de suma importancia incluir una data estadística por medio de la toma de cuestionarios que ya tenga validez y confidencialidad antes de proceder a desarrollarlas, puesto que, de esa manera lograremos obtener un estudio objetivo. Del mismo modo, el identificar y conocer cuál es la relación que guardan ambas variables permitirá aumentar el estado del arte, lo que servirá como marco referencial de próximas investigaciones entre dichas variables en el ámbito empresarial. Así mismo, los profesionales de psicología organizacional tendrán prueba científica, en el que les ayudará a tener un panorama más claro del tema. Por último, a nivel social, el presente

estudio busca dar a conocer sobre el clima organizacional de una empresa y la relación que existe entre el desempeño laboral en los trabajadores.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general.

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en trabajadores del área de ventas de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2021?

1.2.2. Problemas específicos.

¿Cuál es la relación entre la realización personal y el desempeño laboral en trabajadores del área de ventas de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2021?

¿Cuál es la relación entre el involucramiento laboral y el desempeño laboral en trabajadores del área de ventas de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2021?

¿Cuál es la relación entre la supervisión y el desempeño laboral en trabajadores del área de ventas de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2021?

¿Cuál es la relación entre la comunicación y el desempeño laboral en trabajadores del área de ventas de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2021?

¿Cuál es la relación entre las condiciones y el desempeño laboral en trabajadores del área de ventas de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2021?

1.3. Objetivos

Objetivo general.

Determinar la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral en trabajadores del área de ventas de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2021.

Objetivos específicos.

Determinar la relación existente entre la realización personal y el desempeño laboral en trabajadores del área de ventas de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2021.

Determinar la relación existente entre el involucramiento laboral y el desempeño laboral en trabajadores del área de ventas de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2021.

Determinar la relación existente entre la supervisión y el desempeño laboral en trabajadores del área de ventas de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2021.

Determina la relación existente entre la comunicación y el desempeño laboral en trabajadores del área de ventas de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2021.

Determinar la relación existente entre las condiciones laborales y el desempeño laboral en trabajadores del área de ventas de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2021.

1.4. Hipótesis

Hipótesis general.

Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en trabajadores del área de ventas de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2021.

Hipótesis específicas.

Existe relación entre la realización personal y el desempeño laboral en trabajadores del área de ventas de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2021.

Existe relación entre el involucramiento laboral y el desempeño laboral en trabajadores del área de ventas de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2021.

Existe relación entre la supervisión y el desempeño laboral en trabajadores del área de ventas de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2021.

Existe relación entre la comunicación y el desempeño laboral en trabajadores del área de ventas de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2021.

Existe relación entre las condiciones laborales y el desempeño laboral en trabajadores del área de ventas de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2021.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

La metodología aplicada en la presente investigación es de enfoque cuantitativo, ya que sigue una estructura como el de describir los fenómenos de la variable 1 y la variable 2 y se busca resultados generales dentro de la muestra sobre la población, ya que trata de la totalidad del estudio a investigar, en el que las unidades contienen características entre sí. Por lo tanto, se estudian para dar origen a los datos de indagación. El diseño de investigación es no experimental, porque no pretende manipular las variables, puesto que, lo que se realiza es analizar el fenómeno después de haber sido observado en su ambiente natural. Seguido a ello, es de corte transversal, es decir, se centró en la recolección de los datos y la aplicación de las pruebas dentro de un momento específico. Así mismo, el alcance es correlacional, puesto que, busca indagar sobre la relación que existe entre las dos variables. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Población y muestra: La población es el conjunto de la totalidad de participantes que mantienen características similares y de acuerdo al estudio es que se da inicio a la investigación (Arias, 2006). Es así, que la población estuvo conformada por 134 colaboradores, entre hombres y mujeres, mayores de 18 años, que trabajan en el área de ventas de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2021. Los criterios de inclusión fueron: Contar con un grado de instrucción como mínimo de secundaria completa, personas mayores de 18 años, trabajar en ventas del área de telecomunicaciones. Por lo tanto, se consideró como criterio de exclusión lo siguiente: Vendedores que no sean del rubro de telecomunicaciones, personas que sean menores de 18 y mayores de 60 años y los que no aceptaron responder el cuestionario voluntariamente.

Así mismo, se considera lo dicho por el autor Hernández en su investigación (Hernández, 2014). La muestra estuvo conformada por 100 trabajadores del área de ventas de una empresa de telecomunicaciones y fueron seleccionados a través de un muestreo no probabilístico, ya que no todas las personas fueron seleccionadas para que sean parte de la muestra.

Por rango de edad, siendo el más predominante el rango de 21 a 28 años con 70% participantes; le sigue las edades comprendidas entre 29 a 36 años que les corresponde 21% participantes, mientras que los rangos de 37 a 44 años poseen solo 9% participantes. El 51% de los participantes eran mujeres y el 49% hombres, 20% se encontraban solteros y el 80% eran convivientes.

En la investigación se aplicó la encuesta como recolección de datos, puesto que, es la manera de rescatar información para que el investigador sepa y tenga conocimiento de los datos y el contexto, y así pueda crear hipótesis. Quispe y Sánchez (2011).

El instrumento de recolección de datos que fue utilizado para la primera variable es la escala de Clima organizacional CL-SPC, diseñado por la Psicóloga Sonia Palma en el 2004. Así mismo, este cuestionario cuenta con 50 ítems y está constituido por cinco dimensiones: Autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

El objetivo que se tiene al aplicar el cuestionario, es conocer la sensación que tienen los trabajadores dentro de su clima laboral y así ver cuán involucrados es que se sienten con la organización.

Ficha técnica de la Escala de Clima Organizacional CL-SPC.

Autor: Sonia Palma.

Año: 2004, Perú.

Duración: Aproximadamente de 15 a 30 minutos.

Administración: Individual o colectiva.

Aplicación: Para cualquier tipo de público.

Confiabilidad: Alfa de Cronbach 0.97.

Validez: 0.87.

Dimensiones.

1. Realización personal
2. Involucramiento laboral
3. Supervisión
4. Comunicación.
5. Condiciones laborales.

Validez y confiabilidad de la Escala Clima Laboral CL-SPC, fue creado por la Psicóloga Sonia Palma Carrillo (2004). Por lo que estuvo compuesto por 1323 trabajadores dependientes de la ciudad de Lima Metropolitana, en el que se corrobora que la escala muestra un mayor grado de validez y confiabilidad obteniendo como prueba el Alfa de Cronbach 0.97, así mismo, es validado por el método de jueces y después de haberles tomado el instrumento a los colaboradores elegidos, se continuo con el análisis factorial con un resultado de 0.87 y

evalúa cinco áreas: Autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

En la segunda variable se usó el cuestionario de desempeño laboral de Daniel Montoya (2016), cuenta con 21 ítems y está conformado por seis dimensiones: Orientación de resultados, Calidad, Relaciones Interpersonales. Iniciativa, Trabajo en equipo y Organización.

Ficha Técnica del Cuestionario de Desempeño Laboral.

Autor: Daniel Alfredo Montoya Meza

Año: 2016, Perú.

Duración: Aproximadamente 15 minutos.

Administración: Individual o colectiva.

Aplicación: Para cualquier tipo de público.

Confiabilidad: Alfa de 0.86.

Validez: 0.83

Dimensiones.

1. Orientación de resultados
2. Calidad
3. Relaciones Interpersonales
4. Iniciativa
5. Trabajo en equipo
6. Organización

Validez y confiabilidad del Cuestionario de Desempeño Laboral, fue validado por juicio de tres expertos. Así mismo, tratándose de Apaza Mendoza Walter Saul (Doctor en contabilidad y finanzas), Meza Peralta, Ursula Maria (Licenciada en Psicología) y Duran Cárdenas, Dacio Luis (Ingeniero económico), en el que validaron el cuestionario mediante el coeficiente V de Aiken con un resultado de 0.83, es decir, una excelente validez para ser aplicado y también tuvo una confiabilidad a través del Alfa de Cronbach de 0.86. Este cuestionario evalúa seis áreas: Orientación de resultados, Calidad, Relaciones Interpersonales, Iniciativa, Trabajo en equipo y Organización.

El proceso en la recolección de datos se explica a continuación: para el desarrollo de la investigación y una vez ya obtenido el título establecido se procedió a revisar diferentes fuentes bibliográficas en el que ayude a tener más conocimiento sobre las variables ya determinadas y eso se fue logrando a través de los antecedentes internacionales y nacionales, como también del marco teórico y elegir los instrumentos adecuados para medir cada variable, en el que se tuvo que revisar que cuente con la adaptación a la realidad peruana, validez y que tenga la confiabilidad para que se pueda aplicar. Los instrumentos se ajustaron a la glosa digital, y para ello se usó el formulario Google para el desarrollo de los instrumentos, puesto que, por motivo de la pandemia (COVID-19) se procedió a enviar de forma virtual para que lo puedan responder. Seguido a ello, se informó a los responsables de la organización sobre el estudio a desarrollar, después se conversó con los trabajadores que tienen el cargo de telecomunicaciones en el área de ventas, explicándoles a detalle el objetivo y en qué consistía la toma de instrumento y de esa manera se le envió los instrumentos con el procedimiento que tenían que seguir y a su vez la confiabilidad de los datos obtenidos de los colaboradores, ya

que solo serán utilizados con fines académicos, el respectivo consentimiento informado y voluntario. Finalmente, se les agradeció a los participantes por el apoyo y el tiempo que le dedicaron al resolver los cuestionarios para el estudio de investigación.

El procedimiento y análisis de datos, se hicieron de la siguiente forma: Los resultados que se lograron rescatar de ambos cuestionarios desarrollados con el formulario Google se descargaron la data por medio de Excel, de este modo se pudo obtener detalles sobre los resultados obtenidos. Posteriormente de ello se ingresó a la base de datos al Software estadístico SPSS, y fue así, que a través de este sistema se llegó conseguir pruebas que explican la correlación de las dos variables (clima organizacional y desempeño laboral). Se empleó estadística inferencial para las correlaciones entre ambas variables.

Se rescató la normalidad de los datos por medio estadístico de Kolmogorov Smirnov, puesto que, la muestra es mayor a 50 colaboradores, viendo los resultados no presentaron una distribución normal, se ejecutó a aplicar una prueba de correlación no paramétrica como la prueba Rho de Spearman para conocer el nivel de correlación entre las dos variables.

Aspectos éticos, para que se tenga la información de manera moral, se procedió a solicitar el consentimiento informado para que pueda quedar claro que los datos obtenidos serán utilizados solo con fines académicos, por lo que quedarán de manera confidencial por medio del documento virtual, la población elegida (trabajadores de ventas de telecomunicaciones) aceptaron participar de manera voluntaria en esta investigación, por lo que también se le indicó que los cuestionarios a desarrollar serían de forma anónima y que los resultados serán solo para el estudio de investigación. Así mismo, se les explicó las indicaciones a seguir y el procedimiento con respecto al llenado de los instrumentos. En la

investigación se consideró los principios de las normas APA de la 7ma edición, en el que nos da la certeza de citar de manera confiable la bibliografía que se usó en el estudio. Así mismo, se tuvo en consideración el Código de ética del colegio de Psicólogos del Perú, ya que, en el artículo número 79, indica que todo investigador debe proteger los derechos de los participantes, y eso es parte de cuidar los datos confidenciales para ser usado solamente con fines académicos para la investigación de estudio. También se consideró el artículo número 3 del Código de ética de la universidad, ya que menciona que se debe respetar la creación intelectual de otros investigadores nacionales e internacionales, por ello, se debe citar a los autores. Por eso, para la elaboración de estudio se respetaron puntos muy importantes; el consentimiento informado, la confidencialidad de datos de los participantes, la información recolectada de los mismos, respetar la creación intelectual y los datos obtenidos de los instrumentos empleados.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

El presente capítulo muestra los resultados obtenidos en la investigación, recopiladas y sintetizadas en tablas distribuidas en tres puntos relevantes que abarcan los resultados descriptivos, que consta de los niveles para cada variable en la muestra; luego el análisis de normalidad para cada variable y sus dimensiones; y, por último, los resultados correlacionales entre las variables según los objetivos de investigación trazados.

Tabla 1

Niveles de Clima Organizacional en trabajadores del área de ventas de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2021.

Nivel de Clima Organizacional	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Medio	65	65%
Alto	35	35%
Total	100	100.0

En la tabla 1, los niveles de Clima Organizacional presentan una prevalencia del nivel medio con un 65%, seguido del nivel alto con un 35%. No hay indicios de que los colaboradores del área de ventas perciban un clima organizacional en el nivel bajo.

Tabla 2

Niveles de Desempeño Laboral en trabajadores del área de ventas de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2021.

Nivel de Desempeño Laboral	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	9	9%
Medio	70	70%
Alto	21	21%
Total	100	100.0

La tabla 2 muestra los niveles de desempeño laboral en la muestra, siendo el nivel medio el que posee el mayor porcentaje con un 70%. El nivel alto se manifiesta con un 21% y el nivel bajo de desempeño laboral presenta solo un 9% en los trabajadores pertenecientes al área de ventas.

Resultados de normalidad

Tabla 3

Análisis de normalidad de la variable Clima Organizacional y sus dimensiones

	<i>K-S</i>	<i>P</i>
Clima Organizacional	.111	.001
Realización personal	.129	.000
Involucramiento laboral	.128	.000
Supervisión	.174	.000
Comunicación	.120	.000
Condiciones laborales	.154	.000

Nota. $N = 100$; $K-S$ = Kolmogorov-Smirnov; p = Significancia (p)

La tabla 3 manifiesta la normalidad muestral detectada en la variable Clima Organizacional y sus dimensiones, por tanto, se evidenció una distribución no normal de datos para todos los casos, dado el nivel de significancia $p < .05$. Frente a ello, para el respectivo análisis correlacional se procede a través de la utilización de la prueba no paramétrica Rho de Spearman.

Tabla 4

Análisis de normalidad de la variable Desempeño Laboral y sus dimensiones.

	<i>K-S</i>	<i>P</i>
Desempeño Laboral	.095	.002
Orientación a resultado.	.109	.010
calidad	.124	.000
Relaciones interpersonales.	.116	.000
Iniciativa	.108	.000
Trabajo en equipo	.111	.000
Organización	.178	.000

Nota. $N = 100$; $K-S$ = Kolmogorov-Smirnov; p = Significancia (p)

La tabla 4 indica la normalidad detectada en la variable Desempeño Laboral y sus dimensiones, en consecuencia, los resultados arrojaron una distribución no normal de datos para todos los casos dado el nivel de significancia $p < .05$. Es por ello, para el respectivo análisis correlacional también se realizará a través de la utilización de la prueba no paramétrica Rho de Spearman.

Resultados correlacionales

Tabla 5

Correlación Rho de Spearman entre las variables Clima Organizacional y Desempeño Laboral.

	Correlaciones	Desempeño Laboral
	Rho de Spearman	.527
Clima Organizacional	Sig. (bilateral)	.000
	N	100

Nota. N: total de evaluados. Sig. (bilateral): p valor. Bilateral es a dos colas

La tabla 5 muestra un valor de Sig. (bilateral) de .000 siendo inferior al valor $\alpha = .05$; por tanto, con un margen de error del 0% se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador que indica que existe una relación significativa, directa y de nivel medio ($\rho = .527$) entre las variables de estudio Clima Organizacional y Desempeño Laboral en los colaboradores del área de ventas.

Tabla 6

Correlación Rho de Spearman entre la dimensión Realización Personal y Desempeño Laboral.

	Correlaciones	Desempeño Laboral
	Rho de Spearman	.469
Realización Personal	Sig. (bilateral)	.000
	N	100

Nota. N: total de evaluados. Sig. (bilateral): p valor. Bilateral es a dos colas

La tabla 6 muestra un valor de Sig. (bilateral) de .000 siendo inferior al valor $\alpha = .05$; por tanto, con un margen de error del 0% se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador que indica que existe una relación significativa, directa y de nivel medio ($\rho = .469$).

Tabla 7

Correlación Rho de Spearman entre la dimensión Involucramiento Laboral y Desempeño Laboral.

	Correlaciones	Desempeño Laboral
	Rho de Spearman	.532
Involucramiento Laboral	Sig. (bilateral)	.000
	N	100

Nota. N: total de evaluados. Sig. (bilateral): p valor. Bilateral es a dos colas

La tabla 7 muestra un valor de Sig. (bilateral) de .000 siendo inferior al valor $\alpha = .05$; por tanto, con un margen de error del 0% se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador que indica que existe una relación significativa, directa y de nivel medio ($\rho = .532$).

Tabla 8

Correlación Rho de Spearman entre la dimensión Supervisión y Desempeño Laboral.

	Correlaciones	Desempeño Laboral
	Rho de Spearman	.525
Supervisión	Sig. (bilateral)	.000
	N	100

Nota. N: total de evaluados. Sig. (bilateral): p valor. Bilateral es a dos colas

La tabla 8 muestra un valor de Sig. (bilateral) de .000 siendo inferior al valor $\alpha = .05$; por tanto, con un margen de error del 0% se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador que indica que existe una relación significativa, directa y de nivel medio ($\rho = 0.525$).

Tabla 9

Correlación Rho de Spearman entre la dimensión Comunicación y Desempeño Laboral.

	Correlaciones	Desempeño Laboral
	Rho de Spearman	.478
Comunicación	Sig. (bilateral)	.000
	N	100

Nota. N: total de evaluados. Sig. (bilateral): p valor. Bilateral es a dos colas

La tabla 9 muestra un valor de Sig. (bilateral) de .000 siendo inferior al valor $\alpha = .05$; por tanto, con un margen de error del 0% se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador que indica que existe una relación significativa, directa y nivel medio ($\rho = .478$).

Tabla 10

Correlación Rho de Spearman entre la dimensión Condiciones laborales y Desempeño Laboral.

	Correlaciones	Desempeño Laboral
	Rho de Spearman	.510
Condiciones laborales	Sig. (bilateral)	.000
	N	100

Nota. N: total de evaluados. Sig. (bilateral): p valor. Bilateral es a dos colas

La tabla 10 muestra un valor de Sig. (bilateral) de .000 siendo inferior al valor $\alpha = .05$; por tanto, con un margen de error del 0% se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador que indica que existe una relación significativa, directa y de nivel medio ($\rho = .510$).

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

En el desarrollo de los resultados se plantea como objetivo principal determinar la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral en trabajadores del área de ventas de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2021. En el estudio se encontró resultados de $Rho = 0.527$, esto refiere que existe una relación significativa, directa y de nivel medio en el clima organizacional y el desempeño laboral en trabajadores del área de ventas de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2021. Estos hallazgos, se relación con lo que encontró Ballesteros y Baño (2021) en su estudio del clima y desempeño laboral en trabajadores administrativos de ventas con valores de $\rho = 0.26$ con una significancia de $p = 0.026$ que concluye: la existencia de una correlación positiva entre clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos del área ventas. De tal modo, se refiere que, el estudio refiere que, el clima en la empresa afecta de forma directa en el desempeño del personal administrativo.

En el desarrollo de los resultados se planteó como objetivo específico: Determinar la relación existente entre la realización personal y el desempeño laboral en trabajadores del área de ventas de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2021. En el estudio se encontró resultados de $Rho = 0.469$, esto refiere que existe una relación significativa, directa y de nivel medio en la realización personal y el desempeño laboral en trabajadores del área de ventas de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2021. Estos hallazgos, se relaciona con lo que encontró Contreras (2017) en su estudio analizan el desarrollo personal y desempeño laboral en trabajadores con valores de: $\rho = 0.519$ con una significancia de $p = 0.00$ esto refiere que existe una relación positiva y describe un nivel de correlación moderada en trabajadores.

En el desarrollo de los resultados se planteó como objetivo específico: Determinar la relación existente entre el involucramiento laboral y el desempeño laboral en trabajadores del área de ventas de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2021. En el estudio se encontró resultados de $Rho = 0.532$, esto refiere que existe una relación significativa, directa y de nivel medio en el involucramiento laboral y el desempeño laboral en trabajadores del área de ventas de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2021. Estos hallazgos, se relación con lo que encontró Paredes y Quiroz (2021) en su estudio analizan el involucramiento laboral y desempeño laboral en trabajadores con valores de: $rho = .379$ con una significancia de $p = .000$ esto refiere que existe una relación positiva y describe un nivel de correlación moderada en trabajadores de supermercados.

En el desarrollo de los resultados se planteó como objetivo específico: Determinar la relación existente entre supervisión y desempeño laboral en trabajadores del área de ventas de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2021. En el estudio se encontró resultados de $Rho = 0.525$, esto refiere que existe una relación significativa, directa y de nivel medio en la supervisión y el desempeño laboral en trabajadores del área de ventas de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2021. Estos hallazgos, se relación con lo que encontró Paredes y Quiroz (2021) en su estudio analizan la supervisión y el desempeño laboral en trabajadores con valores de: $rho = .299$ con una significancia de $p = .000$ esto refiere que existe una relación positiva y describe un nivel de correlación moderada en trabajadores de supermercados.

En el desarrollo de los resultados se planteó como objetivo específico: Determinar la relación existente entre comunicación y desempeño laboral en trabajadores del área de ventas de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2021. En el estudio se encontró resultados de Rho

= .478, esto refiere que existe una relación significativa, directa y de nivel medio en la comunicación y el desempeño laboral en trabajadores del área de ventas de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2021. Estos hallazgos, se relaciona con lo que encontró Palacios (2019) en su estudio analizan la comunicación y el desempeño laboral en trabajadores con valores de: $\rho = .885$ con una significancia de $p = .000$ esto refiere que existe una relación positiva y describe un nivel de correlación moderada en trabajadores administrativos de Salud Pública.

En el desarrollo de los resultados se planteó como objetivo específico: Determinar la relación existente entre condiciones laborales y desempeño laboral en trabajadores del área de ventas de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2021. En el estudio se encontró resultados de $Rho = .510$, esto refiere que existe una relación significativa, directa y de nivel medio en las condiciones laborales y el desempeño laboral en trabajadores del área de ventas de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2021. Estos hallazgos, se relaciona con lo que encontró Contreras (2017) en su estudio analizan las condiciones laborales y el desempeño laboral en trabajadores con valores de: $Rho = .275$ con una significancia de $p = .002$, esto refiere que existe una relación positiva y describe un nivel de correlación moderada en trabajadores.

En el desarrollo de los resultados se planteó como objetivo específico: Determinar los niveles de clima organizacional en trabajadores del área de ventas de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2021. En el estudio se encontró que no hay indicios de que los colaboradores del área de ventas perciban un clima organizacional en el nivel bajo. Estos hallazgos, se relaciona con lo que encontró Culqui, (2018). Los resultados muestran un nivel de clima organizacional de 33.30% como malo y un 33.30% como bueno.

En el desarrollo de los resultados se planteó como objetivo específico: Determinar los niveles del desempeño laboral en trabajadores del área de ventas de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2021. En el estudio se encontró que en el nivel bajo de desempeño laboral presenta solo un 9% en los trabajadores pertenecientes al área de ventas. Estos hallazgos no se relacionan con lo que se encontró Culqui, (2018). Los resultados muestran un nivel de desempeño laboral de 37.30% como regular y un 27.50% como bueno.

Asimismo, la presente investigación presenta limitaciones con respecto a la aplicación de los instrumentos psicológicos debido a que se dio de manera virtual y no se pudo controlar las variables extrañas que repercuten en las resoluciones de la misma. Asimismo, la investigación es no probabilística, lo cual no se generalizó a la población, es por ello, que se recomienda un muestreo probabilístico, el acceso a la aplicación de los instrumentos dado que, no todos cuentan con servicio de internet en casa y la modalidad solo se planteó de manera virtual.

Finalmente, esta investigación aporta con respecto a los resultados obtenidos, pues brinda una mirada más amplia sobre la relación entre las variables de clima organizacional y desempeño laboral en colaboradores, describiendo que el desempeño laboral se vería afectado por el clima laboral que se genera inevitablemente en el plano estrictamente laboral.

De esta misma manera, otro aporte del presente estudio es poder fomentar futuros trabajos de investigación en relación al tema descrito para desarrollar mayores aportes la información científica acerca de esta problemática.

Conclusiones

Existe una relación significativa, directa y de nivel medio entre Clima Organizacional y Desempeño Laboral en trabajadores del área de ventas de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2021.

Existe una relación significativa, directa y de nivel medio entre la realización personal y desempeño laboral en trabajadores del área de ventas de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2021.

Existe una relación significativa, directa y de nivel medio entre el involucramiento laboral y desempeño laboral en trabajadores del área de ventas de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2021.

Existe una relación significativa, directa y de nivel medio entre la supervisión y desempeño laboral en trabajadores del área de ventas de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2021.

Existe una relación significativa, directa y de nivel medio entre comunicación y el desempeño laboral en trabajadores del área de ventas de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2021.

Existe una relación significativa, directa y de nivel medio entre condiciones laborales y desempeño laboral en trabajadores del área de ventas de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2021.

REFERENCIAS

- Altez, E. y Arias, L. (2019). Clima Organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores en la mediana y gran empresa de venta al por menor de calzado y prendas de vestir del Emporio Comercial de Gamarra, año 2018. Disponible: https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625954/AltezS_E.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Ballesteros, L. y Baño, A. (2021). Clima organizacional y desempeño laboral del personal Administrativo de la red de Plazas y Mercados del Cantón Ambato. Disponible en: <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/31970>
- Bautista, R.; Cienfuegos, R. y Aquilar, J. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. Disponible en: https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417
- Calderón, T. (2019). El impacto del clima organizacional en la satisfacción laboral en los empleadores de mi banco zona Miraflores Arequipa-2018. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/9818/UPcasutl.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castro, C y Espinoza, M. (2019). Análisis del Clima Laboral basado en el modelo CL-SPC en una empresa de seguridad y vigilancia. Disponible en: https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1808/1/TL_CastroUrdaniviaCassandra_EspinozaYerrenMilagros.pdf
- Chagua, F. (2018). El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Serpar-Servicio de parques de Lima. Disponible en: http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/2863/UNFV_Chagua_Rodenas_Felipe_Arturo_Titulo_Profesional_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiavenato, I. (2017). Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones. (Decima ed.). MEXICO, MEXICO: MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. Disponible en: <https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/handle/46000/4658>

- Contreras, R. (2017). Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la
Municipalidad de Mi Perú, 2017. Disponible en:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23511>
- Corvo, H. S. (28 de noviembre de 2018). Desempeño laboral: características y ejemplos.
Disponible en: <https://www.lifeder.com/desempeno-laboral/>
- Culqui, L. (2018). Clima laboral y desempeño laboral en el área de ventas de la empresa Ripley
S.A. Chimbote 2018. Disponible en:
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39287/Culqui_ELA.pdf
?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39287/Culqui_ELA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gabini, S. (2018). Potenciales predictores del Rendimiento Laboral. Buenos Aires: Teseo.
- Guevara, P. (2016). Factores determinantes en el desempeño laboral de la empresa Buon
Giorno de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua. Disponible en:
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/23781/1/469%20MKT.pdf>
- Hacker, W. (1994). Action regulation theory and occupational psychology: Review of German
empirical research since 1987. German Journal of Psychology Disponible en:
[https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/0ec380b9-7182-475e-9a3d-
a5d10048ecd8/content](https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/0ec380b9-7182-475e-9a3d-a5d10048ecd8/content)
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista M. (2014). Metodología de la investigación (6ta ed.)
México: McGraw-Hill Interamericana. Disponible en: [https://www.uca.ac.cr/wp-
content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf](https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf)
- Huaripoma, M. y Rosado, P. (2018). Relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de
los trabajadores de contrato administrativo de servicios de una entidad pública de
Cercado de Lima 2017. Disponible en:
[https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/b7a433c0-bb47-4e84-9e98-
6f24b55a01ba/content](https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/b7a433c0-bb47-4e84-9e98-6f24b55a01ba/content)

- Hurtado, M. y Reynoso, J. (2019). Clima organizacional y desempeño laboral de los directores de ventas de la empresa Unicachi en el periodo 2018 - 2019. Disponible en: <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/2405>
- Ivancevich, M. J. (2006). Comportamiento Organizacional. México: McGraw-HILL. Jimenez, J. (s.f.). Disponible en: <https://docplayer.es/26125229-Clima-organizacional-y-desempeno-laboral-en-la-municipalidad-distrital-de-pacucha-andahuaylas-2015.html>
- Likert, R. (1968). El factor humano de la empresa. Bilbao, España: Devito. Disponible en: <http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-en-valores/v1n25/art01.pdf>
- Mantuano, J. (2021). Clima organizacional y desempeño laboral: caso comercial "Yaris Zambrano", Cantón Montecristi. Disponible en: <http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/3408>
- Montoya D. (2015). Relación Entre el Clima Organizacional y la Evaluación del Desempeño del Personal en una Empresa de Servicios Turísticos: Caso PTS Perú 2015 (Tesis para optar el grado de Magister en Relaciones Laborales. Pontifica Universidad Católica del Perú. Disponible en: <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3064027>
- Moranch, C. (2019). Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de la comercializadora ecuatoriana de calzado Comecsa S.A. del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2018. Disponible en: <https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/handle/46000/4658>
- Organización Mundial de la Salud (2013) Los principios de la calidad y clima laboral en adultos.
- Palacios, D. (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. Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/10989>

- Paredes, P. y Quiroz, J. (2021). Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral en las principales cadenas ecuatorianas de supermercados. Disponible en: http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2528-79072021000200081
- Pilligua, C. et al. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. Estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. Disponible de: <https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/409659500007.pdf>
- Quispe, D., y Sánchez, G. (2011). Encuestas y entrevistas en investigación científica. *Revista de Actualización Clínica Investiga*, 10. http://www.revistasbolivianas.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2304-37682011000700009&lng=es&nrm=iso

- Ramos, C (2007) Clima Organizacional y convivencia Escolar en las IES. Perú. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v6n2/a01v6n2.pdf>
- Reyes, R. (2020). El clima organizacional y su incidencia en la calidad de servicio del personal de ventas/trafico caso: empresa Pública Estratégica Boliviana de Aviación regional La Paz. Disponible en: <https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/25208>
- Robbins, S., & Coulter, M. (2010). Administración. México D.F.: Pearson Educación.
- Rivera, R. (2018). Clima Organizacional y Desempeño Laboral en el personal de toma de muestra en Laboratorio Clínico del Hospital Nacional Dos de Mayo, en el distrito de Lima, 2016. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22718/Rivera_RRN.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sánchez, Y., Morales, A. (2015). El clima organizacional y desempeño laboral en la unidad de gestión educativa del local de Huaraz 2015. Disponible en: http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/2190/T033_42213772_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Torres, N. (2019). Clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Saga Falabella S.A. Trujillo 2019. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48805>

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA					
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Metodología
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en trabajadores del área de ventas de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2021?</p> <p>Problema específico</p> <p>¿Cuál es la relación entre la realización personal y el desempeño laboral en trabajadores del área de ventas de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2021?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral en trabajadores del área de ventas de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2021.</p> <p>Objetivo específico</p> <p>Determinar la relación existente entre realización personal y el desempeño laboral en trabajadores del área de ventas de una</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en trabajadores del área de ventas de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2021.</p> <p>Hipótesis específico</p> <p>Existe relación entre la realización personal y el desempeño laboral en trabajadores del área de ventas de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2021.</p>	<p>Variable 1</p> <p>Clima Organizacional</p>	<p>Realización personal</p> <p>Involucramiento laboral</p> <p>Supervisión.</p> <p>Comunicación</p> <p>Condiciones laborales</p>	<p>Enfoque:</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Alcance:</p> <p>Correlacional</p> <p>Diseño:</p> <p>No experimental</p> <p>Población:</p> <p>134 trabajadores del área de ventas de una empresa de telecomunicaciones.</p>

<p>telecomunicaciones, Lima 2021? ¿Cuál es la relación entre el involucramiento laboral y el desempeño laboral en trabajadores del área de ventas de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2021? ¿Cuál es la relación entre la supervisión y el desempeño laboral en trabajadores del área de ventas de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2021?</p>	<p>empresa de telecomunicaciones, Lima 2021. Determinar la relación existente entre el involucramiento laboral y el desempeño laboral en trabajadores del área de ventas de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2021. Determina la relación entre la supervisión y el desempeño laboral en trabajadores del área de ventas de una empresa de</p>	<p>Existe relación entre el involucramiento laboral y el desempeño laboral en trabajadores del área de ventas de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2021. Existe relación entre la supervisión y el desempeño laboral en trabajadores del área de ventas de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2021. Existe relación entre la comunicación y el desempeño laboral en trabajadores del área</p>	<p>Variable 2 Desempeño laboral</p>	<p>Orientación de resultados Calidad Relaciones interpersonales Iniciativa Trabajo en equipo Organización</p>	<p>Muestra: La muestra es de 100 trabajadores y de tipo no probabilístico, ya que no todos fueron parte de la muestra. Técnica: Encuesta</p>
---	--	--	--	---	--

<p>¿Cuál es la relación entre la comunicación y el desempeño laboral en trabajadores del área de ventas de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2021?</p>	<p>telecomunicaciones, Lima 2021.</p>	<p>de ventas de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2021.</p>			<p>Instrumentos:</p> <p>Escala de Clima laboral CL-SPC</p> <p>Cuestionario de desempeño laboral</p>
<p>¿Cuál es la relación entre las condiciones laborales y el desempeño laboral en trabajadores del área de ventas de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2021?</p>	<p>Determina la relación existente entre la comunicación y el desempeño laboral en trabajadores del área de ventas de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2021.</p>	<p>Existe relación entre las condiciones laborales y el desempeño laboral en trabajadores del área de ventas de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2021.</p>			

	telecomunicaciones, Lima 2021.				
--	-----------------------------------	--	--	--	--

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION

Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en trabajadores del área de ventas de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2021.

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Variable 1 Clima Organizacional	Palma, (2018). Este instrumento fue diseñado con la técnica Likert y está conformado por 50 ítems, en el que tiene como objetivo evaluar la variable del clima organizacional, descrito funcionalmente como la sensación	La variable de clima organizacional se medirá mediante la Escala Clima Laboral CL-SPC de Sonia Palma (2004).	Realización personal	La motivación	1,6,11,16,21,26,31,36,41,46
			Involucramiento laboral	La comunicación	2,7,12,17,22,27,32,37,42,47
			Supervisión	El liderazgo	3,8,13,18,23,28,33,38,43,48
			Comunicación		4,9,14,19,24,29,34,39,44,49

	que un colaborador puede tener con el trabajo.		Condiciones laborales		5,10,15,20,25,30,35,40,45,50
Variable 2 Desempeño laboral	Montoya, (2016). Este cuestionario como al igual que el programa de Palma, también es usado con la escala de Likert para su medición. El formato tiene el nombre de evaluación de desempeño y está compuesto por 21 ítems y sus valores son del 1 al 5, en donde 1= Nunca y 5= Siempre.	La variable de desempeño laboral se medirá mediante el Cuestionario de Desempeño Laboral de Daniel Montoya (2016).	Orientación de resultados	Eficacia Eficiencia	4, 5, 6, 7, 8
			Calidad	Prudencia Proactividad Integridad	12, 13, 14, 15
			Relaciones Interpersonales	Amabilidad Espíritu de servicio Ecuanimidad	1, 2, 3
			Iniciativa	Creatividad Tolerancia al cambio Manejo de problemas	19, 20, 21

			Trabajo en equipo	Empatía Afinidad Colaboración	9, 10, 11
			Organización	Planificación Cumplimiento de procedimientos Responsabilidad	16, 17, 18

“Clima Organizacional Y Desempeño Laboral En Trabajadores Del Área De Ventas De Una Empresa De Telecomunicaciones, Lima 2021”

Estimado(a) participante

Le saluda María Isabel Barreto Basurco, estudiante del décimo ciclo de la carrera de psicología de la Universidad Privada del Norte.

El propósito de esta investigación tiene como finalidad determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores del área de ventas de telecomunicaciones.

La participación es de carácter voluntario, anónimo y tiene un tiempo de 20 minutos que consta de 2 partes, la primera busca recolectar información sobre el "Clima organizacional" y la segunda sobre el "Desempeño laboral". Cabe resaltar que dicha información brindada será utilizada solo con fines académicos, por ello se le pide total sinceridad al momento de marcar sus respuestas.

ESCALA CLIMA LABORAL CL-SPC

DATOS PERSONALES:

Apellidos y Nombres: _____ Edad: _____ Cargo: _____

Sexo: Masculino() Femenino() Empresa: _____ Fecha: _____

A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. 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.

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

15. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades					
16. Se valora los altos niveles de desempeño.					
17. Los trabajadores están comprometidos con la organización.					
18. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19. Existen suficientes canales de comunicación.					
20. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
21. Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.					
22. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
23. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
27. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
28. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29. En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.					
30. Existe buena administración de los recursos.					
31. Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34. La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
35. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
36. La empresa promueve el desarrollo del personal.					
37. Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.					
38. Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
39. El Supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					

40. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
41. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
42. Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.					
43. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
45. Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.					
46. Se reconocen los logros en el trabajo.					
47. La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48. Existe un trato justo en la institución.					
49. Se conocen los avances en las otras áreas de la organización.					
50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

Anexo 4: Cuestionario de Desempeño Laboral

UNIVERSIDAD SAN IGNACIO DE LOYOLA
CARRERA: Licenciatura en Administración

TEMA: Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral de los Trabajadores Administrativos en empresas de venta de combustibles líquidos en Lima 2018

Instrucción:

A continuación se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradecemos que responda marcando con un aspa el recuadro que considere exprese mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala, ya que todas son opiniones.

- 5 MUY ALTO
- 4 ALTO
- 3 MODERADO
- 2 BAJO
- 1 MUY BAJO

Nº	Pregunta	1	2	3	4	5
1	Termino mi trabajo oportunamente.					
2	Cumplo adecuadamente con las tareas que se me encomiendan					
3	Tengo una carga adecuada de trabajo					
4	No cometo errores en el trabajo.					
5	Hago uso racional de los recursos.					
6	No requiero de supervisión frecuente.					
7	Me muestro profesional en el trabajo.					
8	Me muestro respetuoso y amable en el trato.					

9	Me muestro cortés con los clientes y con sus compañeros.					
10	Brindo una adecuada orientación a los clientes.					
11	Evito los conflictos dentro del equipo.					
12	Muestro nuevas ideas para mejorar los procesos.					
13	Me muestro asequible al cambio.					
14	Me anticipo a las dificultades.					
15	Tengo gran capacidad para resolver problemas.					
16	Muestro aptitud para integrarme al equipo.					
17	Me comprometo con los objetivos del equipo					
18	Colaboro con los demás para el logro de objetivos.					
19	Planifico mis actividades.					
20	Ejecuto mis actividades según los procedimientos establecidos.					
21	Me preocupo por alcanzar las metas.					