



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Escuela de Posgrado

Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de

Salesland Pacífico S.A. de Huacho

Tesis

Para optar el Grado Académico de Maestra en Administración Estratégica

Autor

Carolin Jesus Llanos Frias

Asesor

Dra. Flor De Maria Lioo Jordan

Huacho-Perú

2024



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

Escuela de Posgrado

METADATOS

DATOS DEL AUTOR(ES):		
APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Llanos Frias, Carolin Jesus	43009520	11/12/2024
DATOS DEL ASESOR:		
APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	CÓDIGO ORCID
Dra. Lioo Jordan, Flor De Maria	15612743	0000-0003-0425-0990
DATOS DE LOS MIEMROS DE JURADOS-POSGRADO-MAESTRÍA		
APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	CODIGO ORCID
Dra. Laos Fernandez, Elena Luisa	15602414	0000-0002-3383-6117
Mtro. Santos Arce, Jimmy Alonso	42154689	0000-0002-1931-2819
Mtro. Gallardo Andrés, Jhonar Angel	42563646	0000-0002-9513-3126

Carolin Jesus Llanos Frias 2024-081251

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE SALESLAND P...

- Quick Submit
- Quick Submit
- DIRECCION DE GESTION DE LA INVESTIGACION_Tesis Posgrado 2024

Detalles del documento

Identificador de la entrega tm:oid:::1:3084004647	109 Páginas
Fecha de entrega 18 nov 2024, 11:57 a.m. GMT-5	14,324 Palabras
Fecha de descarga 18 nov 2024, 1:03 p.m. GMT-5	76,962 Caracteres
Nombre de archivo Solicito_constancia_originalidad_LLanos_Frias_removed.pdf	
Tamaño de archivo 4.2 MB	

20% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Exclusiones

- N.º de fuentes excluidas:

Fuentes principales

- 16% Fuentes de Internet
- 4% Publicaciones
- 12% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

TESIS

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE SALES LAND PACÍFICO S.A. DE
HUACHO**

JURADO EVALUADOR

**DRA. ELENA LUISA LAOS FERNANDEZ
PRESIDENTE**

**M(º). JIMMY ALONSO SANTOS ARCE
SECRETARIO**

**M(º). JHONAR ANGEL GALLARDO ANDRÉS
VOCAL**

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE SALES LAND PACÍFICO S.A. DE
HUACHO**

CAROLIN JESUS LLANOS FRIAS

TESIS DE MAESTRIA

ASESOR: DRA FLOR DE MARIA LIOO JORDAN

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSE FAUSTINO SANCHEZ CARRION

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRO EN ADMINISTRACION ESTRATEGICA

HUACHO

2024

DEDICATORIA.

A mi madre, por su amor incondicional y sabios consejos que me han guiado en cada paso de mi vida. A mis hermanos, por su constante apoyo y compañerismo. A mi esposo, por su paciencia y comprensión en todo momento. Y, de manera muy especial, a mi hija Sofía, quien es la luz de mi vida, mi mayor inspiración y por quien estaría dispuesta a hacer cualquier cosa en este mundo. Todo esto es por y para ti, mi amor

Carolin Jesus Llanos Frias

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi más profundo agradecimiento a mi asesor, cuyo conocimiento, paciencia y orientación fueron fundamentales para la culminación de este trabajo de investigación. A los profesores de la institución, quienes con su dedicación y enseñanza me brindaron las herramientas necesarias para desarrollar esta tesis.

Asimismo, agradezco a mis compañeros y colegas, por el apoyo brindado a lo largo de este proceso, y a todas las personas que, de una u otra forma, contribuyeron al desarrollo de este proyecto. Sin su ayuda y estímulo constante, este logro no habría sido posible.

Carolin Jesus Llanos Frias

INDICE

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

INDICE

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCION

CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática	13
1.2. Formulación del problema	14
1.2.1. Problema general	14
1.2.2. Problemas específicos	14
1.3. Objetivos de la investigación	14
1.3.1. Objetivo general	14
1.3.2. Objetivos específicos	15
1.4. Justificación de la investigación	15
1.5. Delimitación del estudio	15

CAPITULO II. MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de la investigación	19
2.2. Investigaciones internacionales	19
2.3. Investigaciones nacionales	21
2.3.1. Bases teóricas	23
2.3.2. Bases filosóficas	32
2.3.3. Definición de términos básicos	33
2.4. Hipótesis de la investigación	36

2.4.1. Hipótesis general	36
2.4.2. Hipótesis específicas	36
2.4.3. Operacionalización de variables	37
CAPITULO III. METODOLOGIA	
3.1. Diseño metodológico	39
3.2. Población y muestra	39
3.2.1. Población	39
3.2.2. Muestra	39
3.3. Técnicas de recolección de datos	39
3.4. Técnicas para el procesamiento de la información	40
CAPITULO IV. RESULTADOS	
4.1. Análisis de resultados	42
4.2. Contrastación de hipótesis	51
CAPITULO V. DISCUSIÓN	
5.1. Discusión de resultados	56
CAPITULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
6.1. Conclusiones	57
6.2. Recomendaciones	58
CAPITULO VII. REFERENCIAS	
7.1. Fuentes bibliográficas	

INDICE DE TABLA

Tabla 1. Cuadro de operacionalización de variables.....	38
<i>Tabla 2. Frecuencia de comunicación.....</i>	<i>41</i>
Tabla 3. Claridad de mensajes	42
Tabla 4. La retroalimentación contribuye en el desempeño laboral de los empleados	44
Tabla 5. La cooperación y trabajo conjunto contribuye en el desempeño laboral de los empleados.....	45
Tabla 6. El ambiente de confianza contribuye en el desempeño laboral de los empleados.....	47
Tabla 7. La resolución de conflictos contribuye en el desempeño laboral de los empleados	48
Tabla 8. El estilo de liderazgo contribuye al desempeño laboral de los empleados	50
Tabla 9. El apoyo recibido de los superiores contribuye en el desempeño laboral de los empleados	51
Tabla 10. El clima organizacional contribuye al cumplimiento de metas y objetivos establecidos.....	53
Tabla 11. El clima organizacional contribuye a la utilización eficiente de los recursos disponibles.....	54
Tabla 12. El clima organizacional contribuye con la eficiencia en el uso de recursos como tiempo, materiales y equipamiento	56
Tabla 13. El clima organizacional mejora la precisión y exactitud en la realización de tareas	57
Tabla 14. El clima organizacional contribuye con el nivel de satisfacción de los empleados	59
Tabla 15. El clima organizacional contribuye a la reducción de errores en las actividades realizadas por los empleados.....	60
Tabla 16. El clima organizacional mejora el nivel de compromiso con los objetivos organizacionales .	62
Tabla 17. El clima organizacional contribuye con la iniciativa para asumir personalidades adicionales .	63
Tabla 18. El clima organizacional contribuye con la satisfacción y realización en el trabajo	65
Tabla 19. Primera prueba de chi-cuadrado	66
Tabla 20. Segunda prueba de chi-cuadrado	67
Tabla 21. Tercera prueba de chi-cuadrado.....	68
Tabla 22. Tabla geneal chi-cuadrado	68

INDICE DE FIGURA

Figura 1. Frecuencia de comunicación	41
Figura 2. Claridad de mensajes	43
Figura 3. La retroalimentación contribuye en el desempeño laboral de los empleados.....	44
Figura 4. La cooperación y trabajo conjunto contribuye en el desempeño laboral de los empleados	46
Figura 5. El ambiente de confianza contribuye en el desempeño laboral de los empleados.....	47
Figura 6. La resolución de conflictos contribuye en el desempeño laboral de los empleados.....	49
Figura 7. El estilo de liderazgo contribuye al desempeño laboral de los empleados	50
Figura 8. El apoyo recibido de los superiores contribuye en el desempeño laboral de los empleados	52
Figura 9. El clima organizacional contribuye al cumplimiento de metas y objetivos establecidos.....	53
Figura 10. El clima organizacional contribuye a la utilización eficiente de los recursos disponibles	55
Figura 11. El clima organizacional contribuye con la eficiencia en el uso de recursos como tiempo, materiales y equipamiento	56
Figura 12. El clima organizacional mejora la precisión y exactitud en la realización de tareas	58
Figura 13. El clima organizacional contribuye con el nivel de satisfacción de los empleados.....	59
Figura 14. El clima organizacional contribuye a la reducción de errores en las actividades realizadas por los empleados.....	61
Figura 15. El clima organizacional mejora el nivel de compromiso con los objetivos organizacionales	62
Figura 16. El clima organizacional contribuye con la iniciativa para asumir personalidades adicionales	64
Figura 17.	65

RESUMEN

La tesis denominada "Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de Salesland Pacífico s.a. de Huacho" tiene como objetivo determinar de qué manera el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los empleados de Salesland Pacífico S.A. de Huacho. En esta investigación, se empleó una metodología aplicada con un enfoque cuantitativo y un diseño correlacional no experimental. La información fue recolectada mediante una encuesta realizada a 16 empleados, utilizando una encuesta.

Para el análisis de resultados, se utilizaron datos numéricos y análisis porcentuales, procesados con Excel y el software SPSS. Se llevó a cabo la prueba de chi-cuadrado para la contratación de hipótesis.

Los resultados de la investigación indicaron que el clima organizacional se relaciona con la productividad, calidad de trabajo y motivación de los empleados, con valores de p obtenidos de $p=0.004$, $p=0.001$ y $p=0.002$, respectivamente.

En resumen, este estudio concluye el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los empleados de Salesland Pacífico s.a. de Huacho, respaldado por resultados significativos al contrastar hipótesis específicas con un nivel de significancia inferior a 0.000.

Palabras clave: Clima organizacional, desempeño laboral, productividad, calidad de trabajo

ABSTRACT

The thesis titled *"Organizational Climate and its Relationship with the Job Performance of Employees at Salesland Pacífico S.A. in Huacho"* aims to determine how the organizational climate relates to the job performance of employees at Salesland Pacífico S.A. in Huacho. This research employed an applied methodology with a quantitative approach and a non-experimental correlational design. Data was collected through a survey conducted with 16 employees. Numerical data and percentage analyses were used for result analysis, processed with Excel and SPSS software. The chi-square test was conducted for hypothesis testing. The research results indicated that the organizational climate is related to employee productivity, work quality, and motivation, with p-values obtained of $p=0.004$, $p=0.001$, and $p=0.002$, respectively. In summary, this study concludes that the organizational climate is related to the job performance of Salesland Pacífico S.A. employees in Huacho, supported by significant results when contrasting specific hypotheses with a significance level below 0.000.

Keywords: Organizational climate, job performance, productivity, work quality

INTRODUCCIÓN

El objetivo principal de esta investigación es establecer cómo el clima organizacional influye en el desempeño laboral de los empleados de Salesland Pacífico S.A. de Huacho.

Hipótesis General: Existe una relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados de Salesland Pacífico S.A. de Huacho.

Este estudio se enmarca como una investigación aplicada, de enfoque descriptivo-correlacional, que busca analizar y describir la relación entre las variables en el contexto de la institución.

La recopilación de datos se realizará a través de un cuestionario específicamente diseñado para esta investigación.

La tesis se organiza en los siguientes capítulos:

-Capítulo 1: Planteamiento del Problema: Se presentará el contexto y la importancia del tema, además de los objetivos, justificación, delimitación y viabilidad del estudio.

-Capítulo 2: Antecedentes de la Investigación, Bases Teóricas e Hipótesis: Proporcionará el marco conceptual y una revisión de la literatura relevante para el tema.

-Capítulo 3: Metodología: Describirá el diseño metodológico, la población y muestra seleccionadas para el estudio.

- Capítulo 4: Análisis de Resultados y Contrastación de Hipótesis: Presentará los resultados obtenidos y se evaluará la hipótesis propuesta.

- Capítulo 5: Discusión de Resultados: Se analizarán e interpretarán los hallazgos de la investigación.

- Capítulo 6: Conclusiones y Recomendaciones: Se resumirán las conclusiones más relevantes y se ofrecerán recomendaciones para la empresa y para investigaciones futuras.
- Capítulo 7: Referencias Bibliográficas: Incluirá las fuentes citadas a lo largo del trabajo.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

SAP Concur Team (2021) indicó:

Es esencial conocer el clima organizacional de una empresa, ya que esto permite comprender la percepción de los empleados sobre las políticas y prácticas de la empresa, así como sus relaciones laborales. Un clima organizacional favorable fomenta la productividad tanto de los empleados como de la organización, mientras que uno desfavorable puede generar conflictos, costos innecesarios y situaciones perjudiciales para la empresa.

El Peruano (2018) indicó:

El 81% de los empleados considera que el clima laboral es un aspecto crucial. El talento humano es considerado el recurso más valioso de una empresa, por lo que es fundamental crear un buen ambiente laboral. Si no se logra, la productividad de la empresa podría disminuir hasta un 20%, según estimaciones de Aptitus. En este sentido, altos representantes de consultoras como Deloitte, EY, Korn Ferry y Adecco discutieron en el Tercer Seminario de Aptitus las nuevas tendencias en cultura y clima laboral.

La portavoz de Deloitte señaló que el bienestar es la cuarta tendencia global que impulsa la productividad, y en Perú, un 58% de los ejecutivos considera que una estrategia de bienestar laboral favorece la retención de empleados. Además, Aptitus destacó que el 81% de los trabajadores peruanos valora profundamente el clima laboral como factor clave para su desempeño.

En cuanto a la flexibilidad laboral, el 78% de los empleados cree que el trabajo remoto aumentaría su productividad y beneficiaría tanto a la empresa como a ellos mismos. El clima laboral impacta directamente en el bienestar de los empleados.

Según Joseph Zumaeta, gerente de Aptitus, "un ambiente laboral positivo mejora notablemente el desempeño". Mantener a los empleados motivados no depende únicamente de su salario, sino de una serie de factores combinados. Si bien la compensación es importante, también influyen las relaciones interpersonales y el ambiente de trabajo, ya que estos aspectos están directamente ligados a la felicidad, la motivación y el compromiso con la empresa. La innovación y el liderazgo son tendencias que convierten a las organizaciones en lugares más atractivos para los empleados.

Salesland es una empresa multinacional cuya sede principal se encuentra en Madrid, España. Opera en todo el territorio español, y también tiene presencia en Portugal, Perú, Chile, Colombia, México y Guatemala. Fundada en el año 2000, lleva 18 años trabajando en el sector de ventas. Se dedica específicamente al outsourcing comercial, lo que implica la externalización de servicios comerciales. Su labor consiste en llegar a acuerdos con grandes empresas para gestionar sus departamentos comerciales bajo un acuerdo de Business Process Outsourcing (BPO), brindando su experiencia y una gestión eficiente en ventas.

En Salesland Pacífico S.A. en Huacho, se enfrenta a una problemática relacionada con la falta de atención y evaluación del clima organizacional y el desempeño de sus

empleados. A pesar de su posición como una empresa multinacional con una larga trayectoria en el mercado de ventas y outsourcing comercial, la compañía enfrenta desafíos significativos en la gestión de recursos humanos. No realiza mediciones sistemáticas que permitan identificar de manera precisa el nivel de satisfacción, percepciones y necesidades de sus empleados respecto al ambiente laboral, lo que dificulta el conocimiento de las fortalezas y debilidades del clima organizacional, especialmente en áreas clave como responsabilidad, comunicación y motivación. Además, la falta de una evaluación eficaz del desempeño laboral, que vaya más allá de cumplir las metas de la tienda, limita la capacidad de la empresa para entender y mejorar el rendimiento de su personal. Esto podría impactar negativamente en el rendimiento y la satisfacción de los empleados, afectando tanto el ambiente laboral como la productividad general de la empresa. Por lo tanto, se requiere implementar medidas que incluyan sistemas de medición y evaluación efectivos, así como acciones para mejorar el ambiente laboral y fomentar el desarrollo profesional y personal de los empleados.

Con el objetivo de abordar estos problemas, se llevará a cabo una investigación sobre el clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de Salesland Pacífico S.A. de Huacho.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los empleados de Salesland Pacífico S.A. de Huacho?

1.2.2 Problemas específicos

- a) ¿Cómo el clima organizacional se relaciona con la productividad y eficiencia de los empleados de Salesland Pacífico S.A. de Huacho?
- b) ¿Cómo el clima organizacional se relaciona con la calidad de trabajo de los empleados de Salesland Pacífico S.A. de Huacho?
- c) ¿Cómo el clima organizacional se relaciona con el compromiso y motivación de los empleados de Salesland Pacífico S.A. de Huacho?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar de qué manera el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los empleados de Salesland Pacífico S.A. de Huacho.

1.3.2 Objetivos específicos

- a) Determinar de qué manera el clima organizacional se relaciona con la productividad y eficiencia de los empleados de Salesland Pacífico S.A. de Huacho.
- b) Determinar de qué manera el clima organizacional se relaciona con la calidad de trabajo de los empleados de Salesland Pacífico S.A. de Huacho.
- c) Determinar de qué manera el clima organizacional se relaciona con el compromiso y motivación de los empleados de Salesland Pacífico S.A. de Huacho.

1.4 Justificación de la investigación

La realización de esta investigación sobre el clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de Salesland Pacífico S.A. de Huacho se fundamenta en la necesidad de mejorar el ambiente laboral y potenciar el rendimiento de los trabajadores en la empresa. Esta iniciativa es crucial debido a su potencial impacto en diversos aspectos:

1. **Mejora del Clima Laboral:** Al comprender y evaluar el clima organizacional, será posible identificar áreas de oportunidad para fortalecer la cultura empresarial, las relaciones interpersonales y la comunicación interna. La mejora del clima laboral no solo promueve un ambiente de trabajo más positivo y colaborativo, sino que también aumenta la satisfacción y el compromiso de los empleados.
2. **Aumento de la Productividad:** Un clima organizacional favorable está estrechamente relacionado con un mayor nivel de compromiso y motivación por parte de los empleados, lo que puede traducirse en una mejora significativa en la productividad y el desempeño laboral. Al promover un ambiente donde los empleados se sientan valorados y motivados, la empresa puede esperar una mayor eficiencia en sus operaciones y un mejor cumplimiento de los objetivos organizacionales.
3. **Reducción de la Rotación de Personal:** La insatisfacción laboral y un ambiente de trabajo negativo son factores que contribuyen a la rotación de personal. Al abordar las causas subyacentes del malestar de los empleados y mejorar el clima organizacional, la empresa puede reducir la rotación de personal, lo que a su vez reduce los costos asociados con la contratación y la capacitación de nuevos empleados.

4. Promoción del Bienestar Laboral: La investigación también contribuirá al bienestar y la salud emocional de los empleados al identificar y resolver problemas que afectan su experiencia en el trabajo. Un ambiente laboral saludable no solo mejora el desempeño individual de los empleados, sino que también fomenta un sentido de pertenencia y lealtad hacia la empresa.

En resumen, esta investigación no solo beneficiará directamente a la empresa al mejorar su rendimiento y eficiencia, sino que también tendrá un impacto positivo en la calidad de vida y el bienestar de sus empleados.

1.5 Delimitaciones del estudio

1.5.1. Delimitación espacial

La investigación se realizará en Salesland Pacifico S.A. de Huacho, ubicada en el distrito de Huacho, provincia de Huaura del departamento de Lima.

1.5.2. Delimitación temporal

El desarrollo de la investigación se realizará en el año 2024

1.5.3. Delimitación social

La tesis se llevó a cabo con los empleados de la empresa Salesland Pacifico S.A. de Huacho

1.6. Viabilidad del estudio

La viabilidad de llevar a cabo este estudio sobre el clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de Salesland Pacífico S.A. en Huacho se presenta como altamente factible y prometedora, principalmente por las siguientes razones:

Recursos Propios: La investigación será financiada con recursos propios, lo que garantiza la independencia y autonomía en la planificación y ejecución del estudio. No se dependerá de financiamiento externo, lo que simplifica el proceso y reduce posibles complicaciones administrativas.

Experiencia y Conocimiento Previo: Se cuenta con información detallada derivada de conversaciones anteriores y datos proporcionados sobre la empresa y su entorno laboral. Esta base de conocimientos previos servirá como punto de partida sólido para diseñar la metodología de investigación y formular hipótesis específicas sobre la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral.

Potencial Impacto Positivo: Mejorar el clima organizacional y el desempeño laboral puede tener un impacto significativo en la productividad, eficiencia y bienestar de los empleados. Los resultados obtenidos a partir de este estudio pueden proporcionar información valiosa para implementar acciones y políticas que promuevan un ambiente laboral más saludable y motivador, lo que beneficiará tanto a la empresa como a sus empleados.

En resumen, dadas las condiciones favorables mencionadas anteriormente, se puede concluir que el estudio propuesto es viable y tiene el potencial de generar resultados significativos que contribuyan al mejoramiento del desempeño laboral y el ambiente de trabajo en Salesland Pacífico S.A. de Huacho.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

López (2021), En su tesis denominada Clima organizacional y desempeño laboral: propuesta metodológica para la Universidad Politécnica Salesiana, sede Guayaquil, el autor se enfoca en analizar cómo el clima organizacional influye en el desempeño laboral en esta institución. La investigación se caracteriza por ser aplicada, con un enfoque cuantitativo y un alcance correlacional, y se emplea un diseño experimental de tipo transeccional. La muestra utilizada incluye a 52 empleados. Los resultados generales sugieren que el clima organizacional es fundamental para el desarrollo laboral, mostrando una relación positiva: a mayor clima organizacional, mayor es el desempeño laboral del personal administrativo de la UPS, sede Guayaquil.

Meza (2018) En su tesis denominada Clima organizacional y desempeño laboral en empleados de la Universidad Linda Vista, en Chiapas, el autor se propone identificar el nivel del clima organizacional en esta institución y analizar su influencia en el desempeño laboral de sus empleados. La investigación es de tipo aplicada, con un enfoque cuantitativo, alcance correlacional y un diseño no experimental de corte transeccional. La población estudiada estuvo conformada por 135 empleados de la Universidad Linda Vista, incluyendo a administradores, docentes universitarios y de nivel medio, así como personal de oficina y talleres, quienes tuvieron la oportunidad de participar en el estudio.

Los hallazgos indican que existe una relación positiva entre el clima organizacional y el desempeño laboral: a mejor clima organizacional, mayor es el desempeño laboral. La mayoría de los empleados (86%) percibe un clima organizacional favorable. Además, el Colegio Linda Vista destacó como el área con mejor clima organizacional en comparación con otras áreas. También se observó que la percepción del clima organizacional varía según el estatus laboral. En cuanto al desempeño laboral, el 56.4% de los empleados lo percibe como muy bueno y el 35.1% lo califica como bueno. En el análisis por áreas, se encontró una diferencia significativa en el desempeño laboral entre el Colegio Linda Vista y la rectoría, siendo superior en el Colegio Linda Vista ($p = .020$).

Mena (2019) en su tesis denominada Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los docentes de la carrera de educación parvularia de la Universidad Pública de El Alto, el autor busca identificar cómo se relacionan el clima organizacional y el desempeño laboral de los docentes de esta carrera en la UPEA. Esta investigación es de tipo aplicada, con un enfoque cuantitativo y un alcance correlacional, utilizando un diseño no experimental de tipo transeccional. Dado que la población es pequeña, no fue necesario calcular una muestra, por lo que se trabajó con la totalidad de los 45 docentes de la carrera de educación parvularia, en un enfoque no probabilístico. Los resultados obtenidos mediante análisis estadísticos muestran una fuerte correlación positiva entre el clima organizacional y el desempeño laboral docente, lo cual sugiere que ambos factores están estrechamente vinculados. Esto implica que un ambiente organizacional favorable en esta carrera puede mejorar el desempeño de los docentes, mientras que un clima desfavorable podría llevar a insatisfacción y un bajo rendimiento laboral.

2.1.2 Investigaciones nacionales

Yupa (2023), en su tesis denominada Clima organizacional y desempeño laboral del personal de la Unidad de Gestión Educativa Local N°08, Cañete - 2023, el autor busca determinar el grado de relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de esta unidad. La investigación es de tipo aplicada, con un enfoque cuantitativo, alcance correlacional y un diseño no experimental de corte transversal. La población estudiada incluyó a 26 trabajadores de la UGEL N°08, en Cañete. Los resultados indican que existe una interacción entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados, como lo muestra la tabla 12, donde se observa una correlación positiva moderada y significativa, con un coeficiente de Spearman de 0.549 y un valor p de 0.000.

Cavero (2023), en su tesis denominada Clima organizacional y desempeño laboral en el personal del Centro de Salud Hualmay - 2023, el autor se propone identificar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de esta institución. La investigación se clasifica como aplicada, con un enfoque cuantitativo, un alcance correlacional y un diseño no experimental de tipo transeccional. La población de estudio estuvo compuesta por 65 trabajadores del centro de salud. Los resultados respaldan la hipótesis alternativa, indicando que el clima organizacional se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral del personal. Se concluye además que la mayoría de los empleados del centro de salud de Hualmay son responsables y toman decisiones en línea con sus funciones, desempeñándose de manera eficiente. Sin embargo, se observó que el 28% del personal no atiende a los pacientes de manera eficiente, lo cual genera dificultades tanto en la atención como en el estado de salud de los pacientes.

Santos (2022), en su tesis denominada El clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la UGEL 09, Huaura, Santos (2022) se propone implementar un sistema informático para optimizar el control de asistencia en el CETPRO de Arte de Puno, empleando la metodología SCRUM. La investigación es de tipo aplicada, con un enfoque cuantitativo y un alcance correlacional, bajo un diseño no experimental y transeccional. La muestra utilizada en el estudio estuvo conformada por 65 trabajadores. Los resultados concluyen que la implementación de este sistema de información mejora significativamente la gestión del registro de asistencia en el CETPRO de Arte y Folklore de Puno, beneficiando también a la UGEL correspondiente en el departamento.

2.2 Bases teóricas

Clima organizacional

Dado que la cultura y el clima organizacional están fuertemente relacionados, es fundamental esclarecer sus vínculos y diferencias. En este contexto, las opiniones de los autores pueden generar confusión: por un lado, Pumpin (1988:23) sostiene que la cultura organizacional define el clima que se vive en la organización, mientras que Poole (1985:68) argumenta que el clima refleja la cultura organizacional. De manera similar, Gordon (citado en Gan y Berbel, 2004:52) afirma que la cultura es un concepto más profundo y amplio que el clima, siendo este último una manifestación significativa de aquella. (Piñeyro y Aragón 2018, p. 31-32)

Según la perspectiva de Gordon, se puede afirmar que la cultura y el clima están fuertemente conectados, hasta el punto de que el clima es condicionado por los atributos de la cultura, tales como el estilo de liderazgo, los procedimientos de trabajo, el uso de tecnología, la estructura organizativa y las características de los puestos. Se observa que el clima es menos constante a lo largo del tiempo que la cultura, ya que puede modificarse debido a situaciones económicas o políticas que impacten de manera significativa la estructura de la organización y las condiciones laborales de sus miembros. Poole (1985:72) define el clima como "un conjunto de actitudes y comportamientos que caracterizan la vida organizativa, que surgen y se desarrollan a través de las interacciones entre los individuos y su entorno". A diferencia del clima, la cultura parece ser un concepto más profundo y difícil de percibir. Al final, aunque ambos conceptos son distintos, se complementan entre sí. La cultura organizacional impacta el clima organizacional, y a su vez, el clima influye en la cultura. (Piñeyro y Aragón 2018, p. 32)

Desde la mitad del siglo XX, ha aumentado el interés por investigar y analizar el clima organizacional. Hoy en día, esta área de estudio se ha expandido y diversificado, con más de 50 años de investigaciones que han dado lugar a diversas definiciones y herramientas de medición. Según Schneider y Reichers (1983), el clima organizacional se refiere a las percepciones individuales acerca del entorno social o contextual de la organización en la que los empleados desempeñan sus funciones. Estas percepciones compartidas abarcan aspectos como políticas, prácticas y procedimientos, tanto formales como informales, dentro de la organización. (Uribe 2015, p.39-40)

Woodman y King (1978) destacan que las primeras definiciones ampliamente aceptadas del clima organizacional son las siguientes: Forehand y Gilmer (1964) lo definen como un conjunto de características percibidas por los empleados que sirven para describir y diferenciar una organización de otras; su estabilidad es relativa en el tiempo e influye en el comportamiento de los miembros. Tagiuri y Litwin (1968) lo ven como el resultado de un conjunto de interpretaciones que los miembros de la organización realizan, afectando sus actitudes y motivación. Por lo tanto, el clima organizacional se considera una característica con cierta estabilidad que refleja la calidad del ambiente interno, experimentado por sus miembros, influye en su comportamiento y puede describirse en términos de valores asociados a un conjunto de atributos de la organización. Campbell, Dunnette, Lawler y Weick (1970), basándose en las propiedades del clima organizacional, lo definen como un conjunto de atributos específicos que pueden ser inferidos a partir de la forma en que la organización interactúa con sus miembros. Para los individuos, el clima organizacional está compuesto por un conjunto de atributos y expectativas que describen la organización en términos de sus características, los resultados del comportamiento y las contingencias. (Uribe 2015, p. 40)

La cultura organizacional se define ampliamente como el conjunto de significados y creencias compartidos por un grupo, y su análisis revela cómo operan las empresas y las conductas adoptadas por sus miembros al enfrentar diversas situaciones. (Cújar Vertel, 2013)

Elementos de la cultura organizacional

La cultura organizacional está compuesta por diversos elementos que funcionan de manera interrelacionada. Los principales son:

1. Identidad Organizacional: La cultura de una empresa está parcialmente influenciada por su misión, visión y valores, los cuales definen su identidad. Esta identidad surge de preguntas como: ¿Qué tipo de empresa somos? ¿Cuáles son nuestros valores? ¿Cuáles son nuestros objetivos? ¿Cuál es nuestra misión?
2. Sistemas de Control: Para que la cultura organizacional funcione, es necesario contar con sistemas de control, que son procesos encargados de supervisar las acciones dentro de la empresa, tanto en el capital humano como en los directivos y empleados.
3. Estructuras de Poder: La cultura de la organización establece quiénes tienen la autoridad para tomar decisiones, cómo se distribuye el poder y en qué medida.
4. Símbolos: Los símbolos dentro de la cultura organizacional incluyen todos los elementos visuales y auditivos que representan la identidad de la empresa.
5. Rituales y Rutinas: La cultura organizacional abarca actividades como reuniones, grupos de trabajo y reportes de rendimiento que se llevan a cabo en la organización, las cuales pueden ser tanto formales como informales.
6. Historias, Mitos y Anécdotas: La cultura de una organización también está marcada por las historias que cuentan el origen, los fundamentos y el crecimiento de la empresa, así como su impacto actual en el mercado. Las anécdotas, por su parte, son relatos de experiencias reales que los empleados experimentados comparten con los nuevos miembros del equipo. (Raffino, 2020)

Otros elementos relacionados con la cultura organizacional son:

- Comportamientos: Se refieren a las acciones y actitudes de los individuos en sus interacciones diarias. Estos comportamientos son procesos interactivos que dan vida

a las organizaciones y se complementan con la forma en que se comparte la información, el uso del lenguaje, los rituales, las manifestaciones y expresiones, así como el respeto mutuo, entre otros aspectos.

- Normas: Son las pautas y reglas que regulan los procedimientos y comportamientos dentro de la empresa, tanto en el ámbito formal como informal.

- Filosofía: En el contexto organizacional, se refiere a la manera en que se estructuran, orientan y desarrollan las estrategias y políticas de la empresa, considerando las características de los diferentes grupos de interés (la filosofía corporativa).

- Clima: Se entiende como el ambiente interno de la organización, el cual se forma a través de las interacciones entre los empleados y su relación con los públicos externos. La reputación de la organización está profundamente influenciada por su clima interno.

- Valores: Son elementos fundamentales de las organizaciones. Los valores organizacionales son características de la cultura empresarial que se priorizan o adoptan porque se consideran esenciales para alcanzar objetivos comunes. (Méndez, 2019)

Clima de la cultura organizacional

El clima que se genera entre los miembros de una organización suele estar definido por los siguientes elementos:

- Ambiente físico: Engloba todas las instalaciones y equipos disponibles en la empresa, así como factores como la temperatura del lugar de trabajo, la iluminación, la limpieza y las comodidades de acceso.

- Ambiente social: Hace referencia a las relaciones que se establecen entre los empleados, directivos y diferentes departamentos de la organización.
- Características estructurales: Se refiere a la jerarquía de la organización, incluyendo su estructura formal, el estilo de liderazgo, entre otros aspectos.
- Características personales: Incluye las expectativas, actitudes, motivaciones, deseos y metas de los empleados.
- Comportamiento organizacional: Hace alusión al nivel de satisfacción dentro de la organización, la manera en que se controla el ausentismo, las llegadas tarde, la rotación de personal y la presión laboral diaria. (Raffino, 2020).

Tipos de cultura organizacional

Cuando una empresa comprende su cultura organizacional dominante, tiene una mejor comprensión de varios aspectos internos, como los procesos de toma de decisiones, comunicación, criterios de progreso individual, evaluación del desempeño y control. Sin embargo, la gestión del cambio no comienza hasta que se establece una diferencia clara entre la cultura dominante actual y la cultura preferida, así como las características que definen los diferentes tipos de cultura.

1. Organizaciones orientadas al poder: Estas organizaciones buscan dominar su entorno y eliminar cualquier oposición. Quienes detentan el poder se esfuerzan por mantener un control absoluto sobre sus subordinados.
2. Organizaciones orientadas por la función (rol): Se enfocan en la legalidad, comprendida de manera amplia. Ponen énfasis en la jerarquía, el estatus y los

procedimientos, lo que hace que este tipo de organización sea lento para adaptarse al cambio.

3. Organizaciones orientadas por la tarea: Lo más valorado es el logro de los objetivos. La autoridad se basa en la competencia personal, y la estructura se adapta según las necesidades de la tarea.

4. Organizaciones orientadas por la persona: El objetivo principal es satisfacer las necesidades de sus miembros. La autoridad jerárquica es secundaria, destacando la ejemplaridad y el espíritu de servicio hacia los demás, buscando el consenso en la toma de decisiones. (Gómez, 2011)

Desempeño laboral

El desempeño laboral en las instituciones de educación superior se basa en criterios vinculados al conocimiento, la metodología, la interacción con los estudiantes y la investigación en el aula. Este proceso de evaluación incluye la valoración por parte de los estudiantes, los superiores directos o líderes de área, así como la autoevaluación realizada por los propios docentes. (Salcedo, 2018).

El desempeño laboral es clave para el éxito de cualquier empresa, por lo que es fundamental prestarle una atención especial dentro de la gestión de recursos humanos. La evaluación de este desempeño debe proporcionar beneficios tanto a la organización como a los empleados, ya que fomenta la satisfacción laboral de los trabajadores y contribuye al cumplimiento de los objetivos de la institución. (Pedraza, Amaya, & Conde, 2010)

Evaluación del desempeño laboral

La evaluación del desempeño es crucial para implementar nuevas políticas de compensación, optimizar el rendimiento laboral, apoyar decisiones sobre ascensos o asignaciones, identificar necesidades de capacitación, detectar posibles fallos en el diseño de los puestos y evaluar si existen problemas personales que puedan influir en el desempeño del empleado. Es esencial que la evaluación no se reduzca a un juicio superficial y unilateral del supervisor hacia el subordinado; es necesario profundizar en el análisis, identificar las causas subyacentes y establecer perspectivas en colaboración con el evaluado. (Montejo, 2009)

La evaluación del desempeño laboral es crucial en la gestión de recursos humanos, ya que permite realizar los ajustes necesarios en el rendimiento. Además, actúa como un incentivo para que el empleado evaluado siga mejorando su desempeño laboral, ya que medir es fundamental para el crecimiento. (Loor et al., 2021).

2.3 Bases filosóficas

Las bases filosóficas de la tesis "El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de Salesland Pacífico S.A. de Huacho" se fundamentan en la valoración del individuo como eje central dentro de la organización, reconociendo la influencia del entorno laboral en su desarrollo y rendimiento. Desde esta perspectiva, se prioriza el humanismo organizacional, que enfatiza el bienestar y la realización personal de los empleados en el ámbito laboral como aspectos esenciales para el éxito organizacional.

Además, se respalda en una ética laboral que considera a la empresa con una responsabilidad ética hacia sus empleados, más allá de los objetivos económicos,

destacando la importancia de crear un ambiente laboral propicio para el crecimiento y desarrollo personal. Desde la teoría de las relaciones humanas, se reconoce el valor de las interacciones sociales, la comunicación efectiva y un liderazgo participativo en la construcción de un clima organizacional positivo, que influye directamente en el rendimiento laboral.

La perspectiva constructivista también se integra, entendiendo que el clima organizacional es moldeado por las percepciones individuales y colectivas de los empleados sobre su entorno laboral, lo que puede afectar su comportamiento y rendimiento. Finalmente, desde el desarrollo organizacional, se busca identificar y promover cambios positivos en la cultura, estructura y procesos de la organización para mejorar el rendimiento y la satisfacción de los empleados.

Estas bases filosóficas proporcionan el marco teórico y conceptual necesario para comprender la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, justificando así la importancia de investigar y mejorar estos aspectos en Salesland Pacífico S.A. de Huacho.

2.4 Definición de términos básicos

- Frecuencia de comunicación: La regularidad con la que se llevan a cabo intercambios de información dentro de la organización.
- Claridad de mensajes: El grado en que los mensajes transmitidos son comprensibles y libres de ambigüedad.
- Retroalimentación recibida: La cantidad y calidad de los comentarios y opiniones proporcionados a los empleados sobre su desempeño y contribución.
- Nivel de colaboración entre equipos: El grado de cooperación y trabajo conjunto entre los diferentes equipos o departamentos de la empresa.

- Ambiente de confianza: El nivel de confianza mutua y la sensación de seguridad psicológica que prevalece en el lugar de trabajo.
- Resolución de conflictos: La capacidad de la organización para abordar y resolver conflictos de manera efectiva y constructiva.
- Estilo de liderazgo: El enfoque y la forma en que los líderes guían, motivan y dirigen a sus equipos.
- Apoyo recibido de superiores: El grado en que los empleados perciben el respaldo y apoyo por parte de sus superiores jerárquicos.
- Oportunidades de desarrollo: La disponibilidad de opciones y programas de desarrollo profesional y personal para los empleados dentro de la organización.
- Cumplimiento de metas y objetivos establecidos: El grado en que los empleados alcanzan los resultados y metas esperados en sus funciones.
- Utilización eficiente de los recursos disponibles: La capacidad de los empleados para optimizar el uso de recursos como tiempo, materiales y equipamiento.
- Eficiencia en el uso de recursos: El nivel de eficiencia en la utilización de recursos para llevar a cabo las tareas asignadas.
- Precisión y exactitud en realización de tareas: El grado en que los empleados ejecutan sus responsabilidades con precisión y sin errores.
- Nivel de satisfacción del cliente interno o externo: La percepción de los clientes internos o externos sobre la calidad del trabajo realizado por los empleados.
- Reducción de errores: La capacidad de los empleados para minimizar o eliminar errores en sus actividades laborales.
- Nivel de compromiso con los objetivos organizacionales: El grado en que los empleados están comprometidos con los objetivos y valores de la organización.

- Iniciativa para asumir responsabilidades adicionales: La disposición de los empleados para tomar la iniciativa y asumir responsabilidades adicionales más allá de sus funciones asignadas.
- Satisfacción y realización en el trabajo: El nivel de satisfacción y sentido de realización personal que experimentan los empleados en el desempeño de sus labores.

2.5 Hipótesis de investigación

2.5.1 Hipótesis general

El clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los empleados de Salesland Pacífico S.A. de Huacho.

2.5.2 Hipótesis específicas

- a) El clima organizacional se relaciona con la productividad y eficiencia de los empleados de Salesland Pacífico S.A. de Huacho.
- b) El clima organizacional se relaciona con la calidad de trabajo de los empleados de Salesland Pacífico S.A. de Huacho.
- c) El clima organizacional se relaciona con el compromiso y motivación de los empleados de Salesland Pacífico S.A. de Huacho.

2.6 Operacionalización de las variables

Tabla 1. Cuadro de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Clima Organizacional	El clima organizacional se refiere al ambiente psicológico y emocional que se percibe y experimenta en una organización. Este ambiente es el resultado de las percepciones colectivas de los empleados sobre diversos aspectos de su entorno laboral, como la cultura organizacional, las relaciones interpersonales, el liderazgo, las políticas y procedimientos, las oportunidades de crecimiento, entre otros. El clima organizacional influye en la motivación, satisfacción, compromiso y bienestar de los empleados, así como en su rendimiento laboral y en la eficacia organizacional en general	Para medir el clima organizacional de manera operacional, se pueden utilizar diversas herramientas de recolección de datos, como encuestas, cuestionarios o entrevistas. Estas herramientas buscan recopilar percepciones y opiniones de los empleados sobre diferentes aspectos del entorno laboral	Comunicación	Frecuencia de comunicación
				claridad de mensajes
				retroalimentación recibida
			Ambiente de trabajo	Nivel de colaboración entre equipos
				ambiente de confianza
				resolución de conflictos
			Liderazgo	Estilo de liderazgo
				apoyo recibido de superiores
				oportunidades de desarrollo
Desempeño Laboral	El desempeño laboral se refiere al rendimiento y la efectividad con la cual un empleado lleva a cabo sus responsabilidades y tareas dentro de su puesto de trabajo. Este rendimiento no se limita únicamente al logro de resultados cuantificables, como metas de ventas o producción, sino que también abarca la calidad del trabajo realizado, la capacidad para resolver problemas, la iniciativa, la creatividad, la puntualidad, la asistencia, el trabajo en equipo y otros comportamientos y actitudes relevantes para el cumplimiento de los objetivos organizacionales	La evaluación del desempeño laboral se realiza mediante la observación y análisis de diversas dimensiones que reflejan la efectividad y eficiencia con las cuales un empleado lleva a cabo sus responsabilidades dentro de la organización. Para ello, se utilizan indicadores específicos que permiten medir diferentes aspectos del rendimiento laboral. Estos indicadores incluyen, entre otros, el cumplimiento de metas y objetivos establecidos para el puesto de trabajo, la calidad del trabajo realizado en términos de precisión y eficacia, la capacidad del empleado para innovar y generar soluciones creativas, así como su nivel de compromiso y motivación hacia las tareas asignadas.	Productividad y eficiencia	Cumplimiento de metas y objetivos establecidos
				Utilización eficiente de los recursos disponibles
				Eficiencia en el uso de recursos como tiempo, materiales y equipamiento
			Calidad de trabajo	Precisión y exactitud en realización de tareas
				Nivel de satisfacción del cliente interno o externo
				Reducción de errores
			Compromiso y motivación	Nivel de compromiso con los objetivos organizacionales
				Iniciativa para asumir personalidades adicionales
				Satisfacción y realización en el trabajo

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

3.1.1. Tipo de investigación

La investigación es de tipo aplicada, porque su estudio se basa en un problema real, relacionado con el Salesland Pacifico S.A. de Huacho

3.1.2. Enfoque de investigación

El enfoque de la investigación es cuantitativo

3.1.3. Alcance de la investigación

El nivel de la investigación es correlacional.

3.1.4. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación es no experimental transeccional.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

La población para la muestra de la investigación es de 16 Salesland Pacifico S.A. de Huacho

3.2.2 Muestra

Para el tamaño de la muestra se considerará la totalidad de la población Salesland Pacífico S.A. de Huacho

3.3 Técnicas de recolección de datos

3.3.1. Técnicas a emplear

La investigación emplea la encuesta como técnica principal, con el cálculo del coeficiente de confiabilidad y la validación mediante juicio de expertos.

3.3.2. Descripción del instrumento

En esta tesis, se empleará un cuestionario estructurado como instrumento de encuesta, con preguntas de opción múltiple y escalas de Likert. La recopilación de datos se llevará a cabo garantizando la confidencialidad y el respeto ético hacia los participantes.

3.4 Técnicas para el procedimiento de la información

Se utilizarán técnicas estadísticas descriptivas como la distribución de frecuencia y la prueba de chi-cuadrado. Los programas empleados serán SPSS y Microsoft Excel.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. ANALISIS DE RESULTADOS.

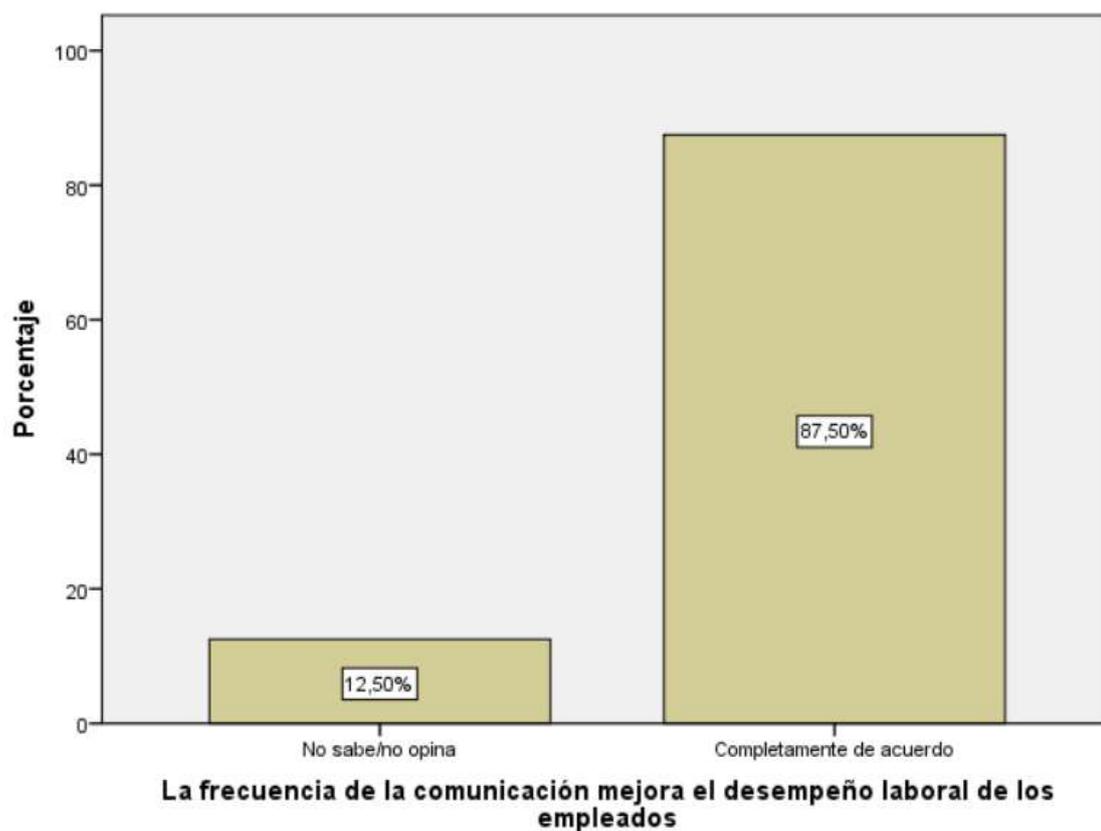
4.1.1. ANALISIS DE INDICADORES

Frecuencia de comunicación

Tabla 2. Frecuencia de comunicación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No sabe/no opina	2	12,5	12,5	12,5
	Completamente de acuerdo	14	87,5	87,5	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Figura 1. Frecuencia de comunicación



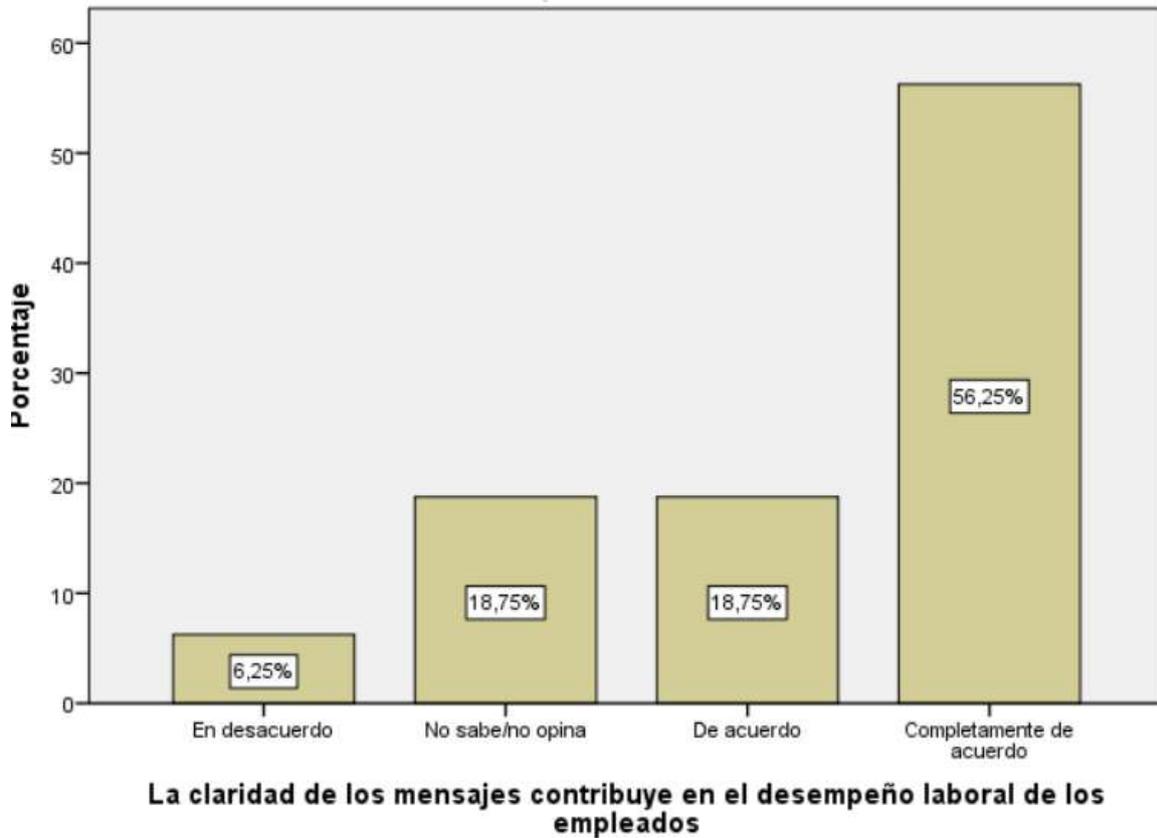
Interpretación: Según los resultados de la investigación, en relación con el indicador de frecuencia de comunicación de la variable uno, se encontró que la mayoría de los encuestados se mostró completamente de acuerdo con este indicador, obteniendo un 87.50%, lo que lo coloca en primer lugar. En segundo lugar, se encuentra la opción "no sabe/no opina" con un 12.50%. Estos resultados sugieren que la mayoría de los participantes considera que la frecuencia de la comunicación contribuye positivamente al desempeño laboral de los empleados.

Indicador Claridad de mensajes

Tabla 3. Claridad de mensajes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	6,3	6,3	6,3
	No sabe/no opina	3	18,8	18,8	25,0
	De acuerdo	3	18,8	18,8	43,8
	Completamente de acuerdo	9	56,3	56,3	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Figura 2. Claridad de mensajes



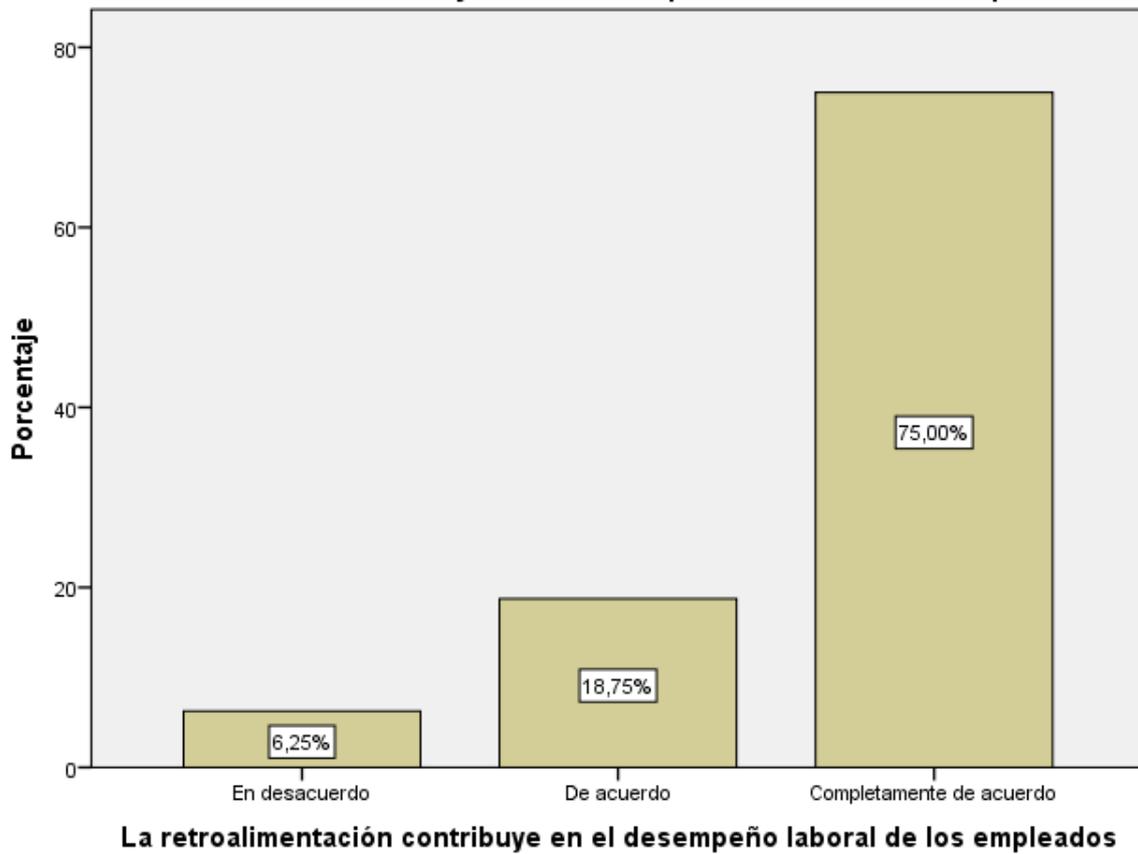
Interpretación: Según los resultados de la investigación, en relación con el indicador de claridad de los mensajes de la variable uno, se determinó que la mayoría de los encuestados se mostró completamente de acuerdo con este indicador, obteniendo un 56.25%. En segundo lugar, se encuentra la opción "de acuerdo" con un 18.75%, seguida por "no sabe/no opina" también con un 18.75%. Finalmente, en cuarto lugar, se encuentra la opción "en desacuerdo" con un 6.25%. Estos resultados indican que la mayoría de los participantes considera que la claridad de los mensajes influye positivamente en el desempeño laboral de los empleados.

Indicador retroalimentación recibida

Tabla 4. La retroalimentación contribuye en el desempeño laboral de los empleados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	6,3	6,3	6,3
	De acuerdo	3	18,8	18,8	25,0
	Completamente de acuerdo	12	75,0	75,0	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Figura 3. La retroalimentación contribuye en el desempeño laboral de los empleados



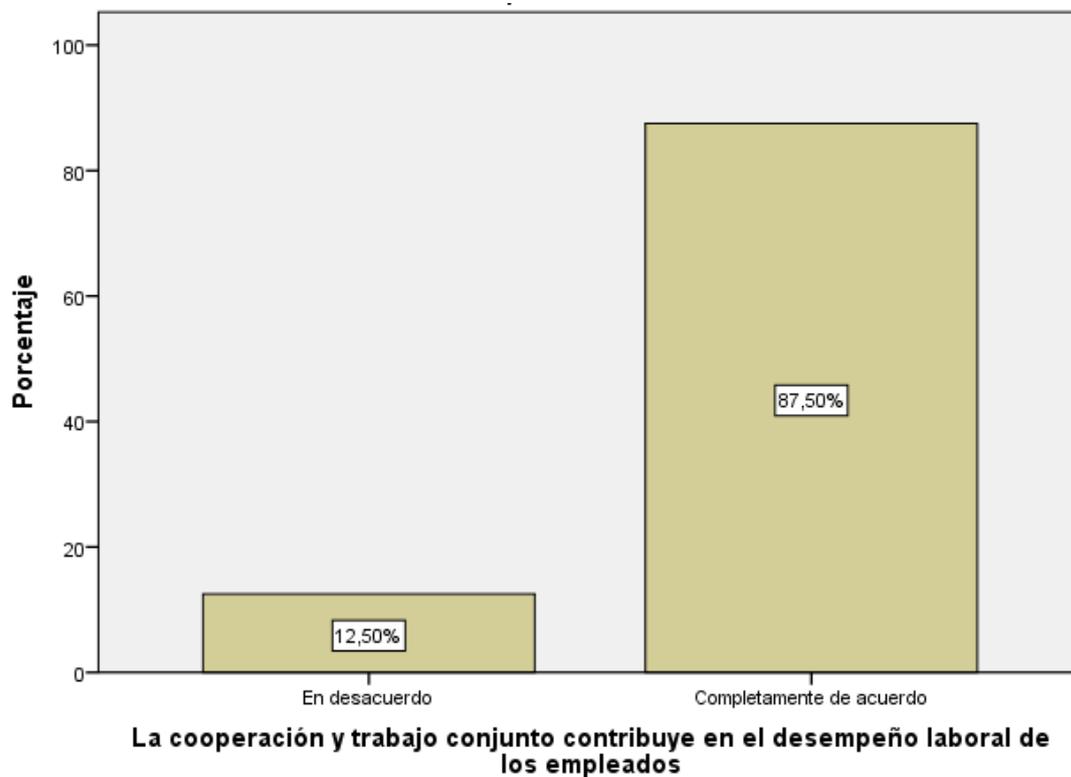
Interpretación: Según los resultados de la investigación, en relación con el indicador de retroalimentación recibida de la variable uno, se encontró que la mayoría de los encuestados se mostró completamente de acuerdo, alcanzando un 75.00%. En segundo lugar, se encuentra la opción "de acuerdo" con un 18.75%, seguida de "en desacuerdo" con un 6.25%. Estos resultados sugieren que la retroalimentación tiene un impacto positivo en el desempeño laboral de los empleados.

Indicador nivel de colaboración entre equipos

Tabla 5. La cooperación y trabajo conjunto contribuye en el desempeño laboral de los empleados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	12,5	12,5	12,5
	Completamente de acuerdo	14	87,5	87,5	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Figura 4. La cooperación y trabajo conjunto contribuye en el desempeño laboral de los empleados



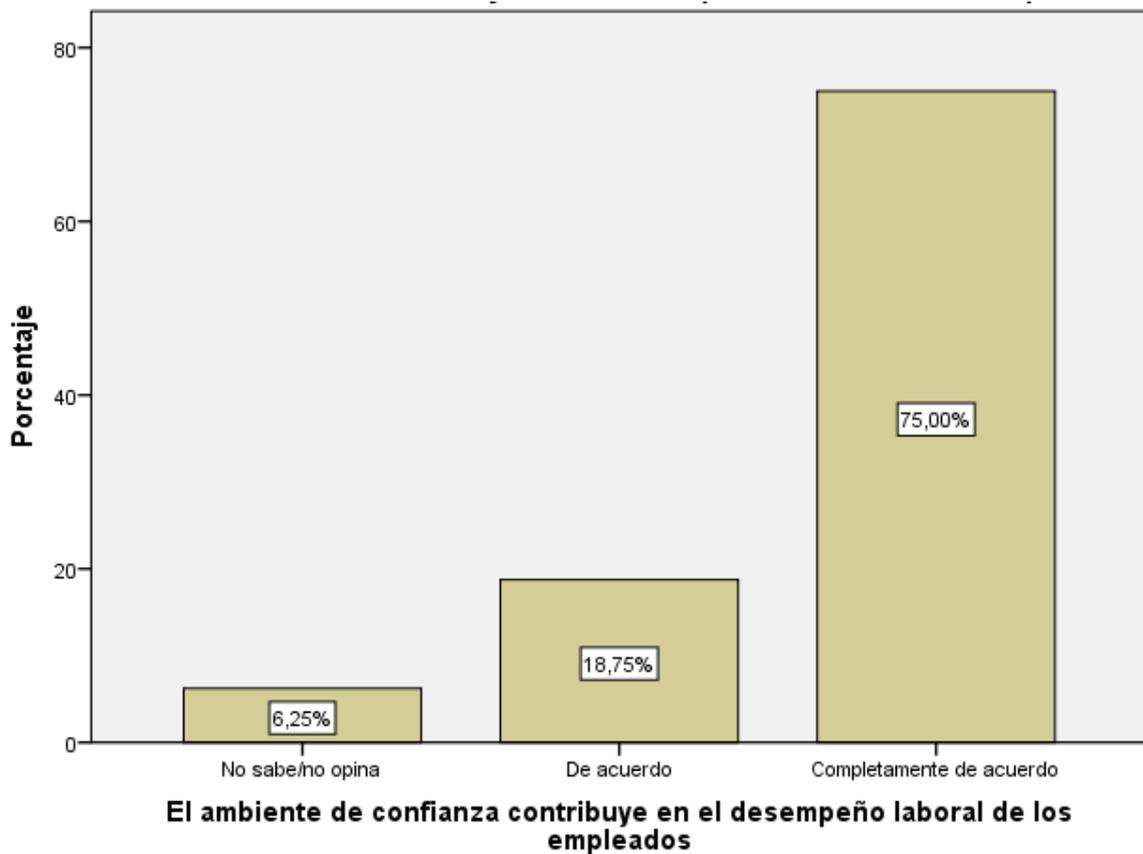
Interpretación: Según los resultados de la investigación, en cuanto al indicador de nivel de colaboración entre equipos de la variable uno, se determinó que la mayoría de los encuestados se mostró completamente de acuerdo, con un 87.50%. En segundo lugar, se ubicó la opción "de acuerdo", con un 12.50%. Estos resultados sugieren que, en general, las personas coinciden en que la cooperación y el trabajo en equipo influyen positivamente en el desempeño laboral de los empleados.

Indicador ambiente de confianza

Tabla 6. El ambiente de confianza contribuye en el desempeño laboral de los empleados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No sabe/no opina	1	6,3	6,3	6,3
	De acuerdo	3	18,8	18,8	25,0
	Completamente de acuerdo	12	75,0	75,0	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Figura 5. El ambiente de confianza contribuye en el desempeño laboral de los empleados



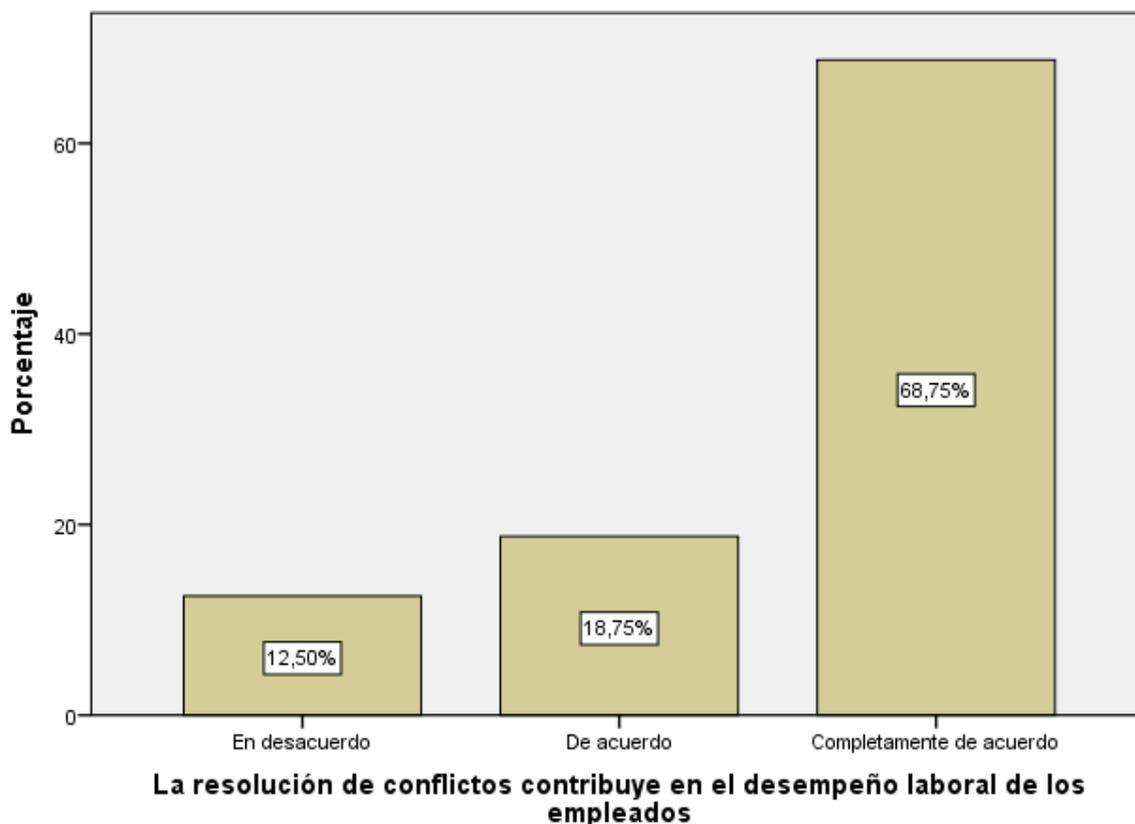
Interpretación: Según los resultados de la investigación, en relación al indicador de ambiente de confianza de la variable uno, se observó que la mayoría de los encuestados, con un 75.00%, se mostró completamente de acuerdo con el indicador. En segundo lugar, un 18.75% expresó estar de acuerdo, y un 6.25% no supo o no opinó al respecto. Estos resultados sugieren que un ambiente de confianza tiene un impacto positivo en el desempeño laboral de los empleados.

Indicador resolución de conflictos

Tabla 7. La resolución de conflictos contribuye en el desempeño laboral de los empleados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	12,5	12,5	12,5
	De acuerdo	3	18,8	18,8	31,3
	Completamente de acuerdo	11	68,8	68,8	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Figura 6. La resolución de conflictos contribuye en el desempeño laboral de los empleados



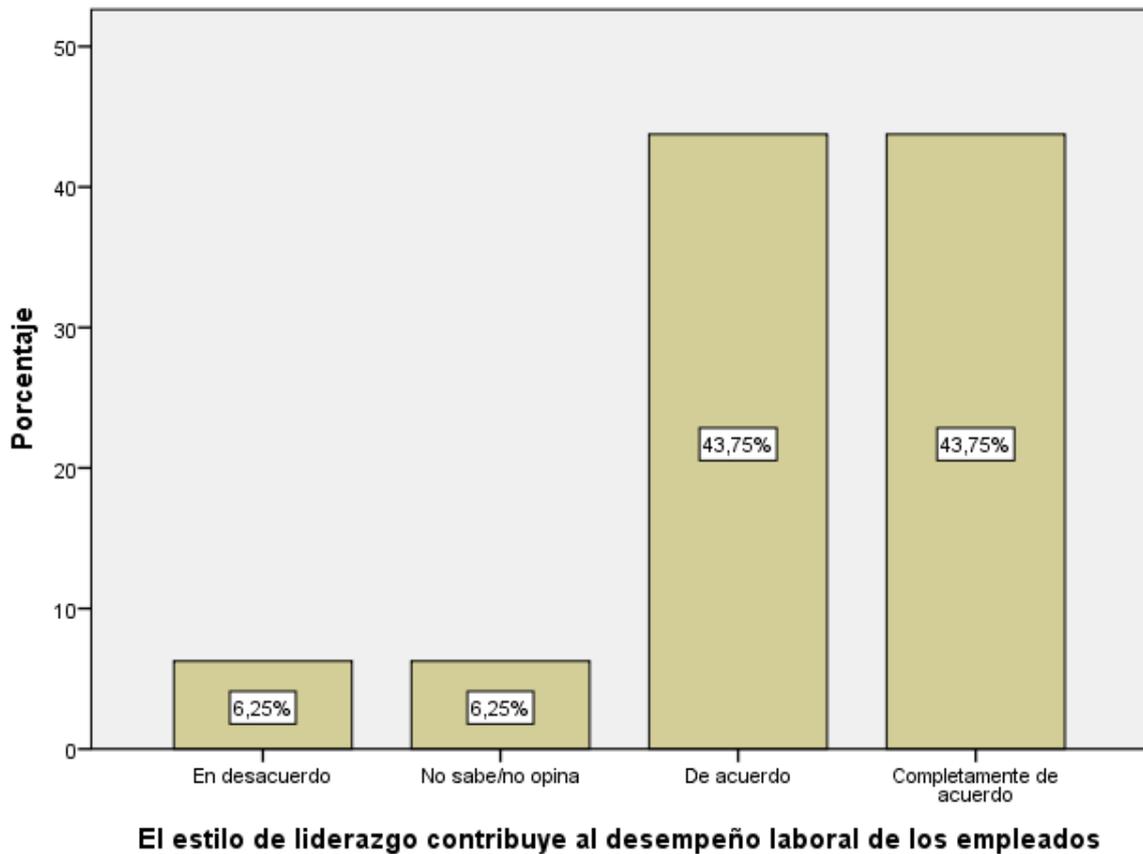
Interpretación: Según los resultados de la investigación, en relación con el indicador de resolución de conflictos de la variable uno, se observó que la mayoría de los encuestados, con un 68.75%, expresó estar completamente de acuerdo con el indicador. En segundo lugar, un 18.75% estuvo de acuerdo, y un 12.50% estuvo totalmente en desacuerdo. Estos resultados sugieren que la capacidad para resolver conflictos tiene un efecto positivo en el desempeño laboral de los empleados.

Indicador estilo de liderazgo

Tabla 8. El estilo de liderazgo contribuye al desempeño laboral de los empleados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	6,3	6,3	6,3
	No sabe/no opina	1	6,3	6,3	12,5
	De acuerdo	7	43,8	43,8	56,3
	Completamente de acuerdo	7	43,8	43,8	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Figura 7. El estilo de liderazgo contribuye al desempeño laboral de los empleados



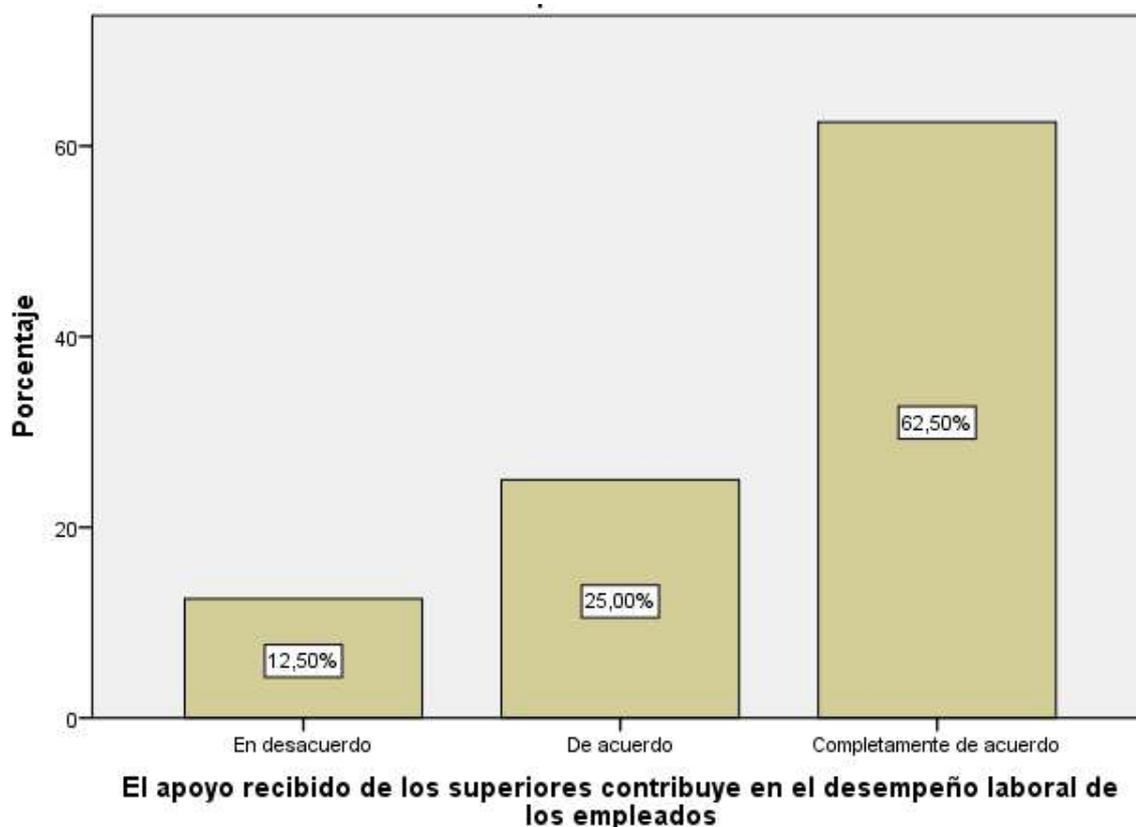
Interpretación: Según los resultados de la investigación, en relación con el indicador de estilo de liderazgo de la variable uno, se determinó que la mayoría de los encuestados (43.75%) está completamente de acuerdo con el indicador, seguida por otro 43.75% que está de acuerdo. Un 6.25% no sabe o no opina, y el mismo porcentaje (6.25%) está en desacuerdo. Estos resultados indican que el estilo de liderazgo tiene un impacto positivo en el desempeño laboral de los empleados.

Indicador apoyo recibido de superiores

Tabla 9. El apoyo recibido de los superiores contribuye en el desempeño laboral de los empleados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	12,5	12,5	12,5
	De acuerdo	4	25,0	25,0	37,5
	Completamente de acuerdo	10	62,5	62,5	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Figura 8. El apoyo recibido de los superiores contribuye en el desempeño laboral de los empleados



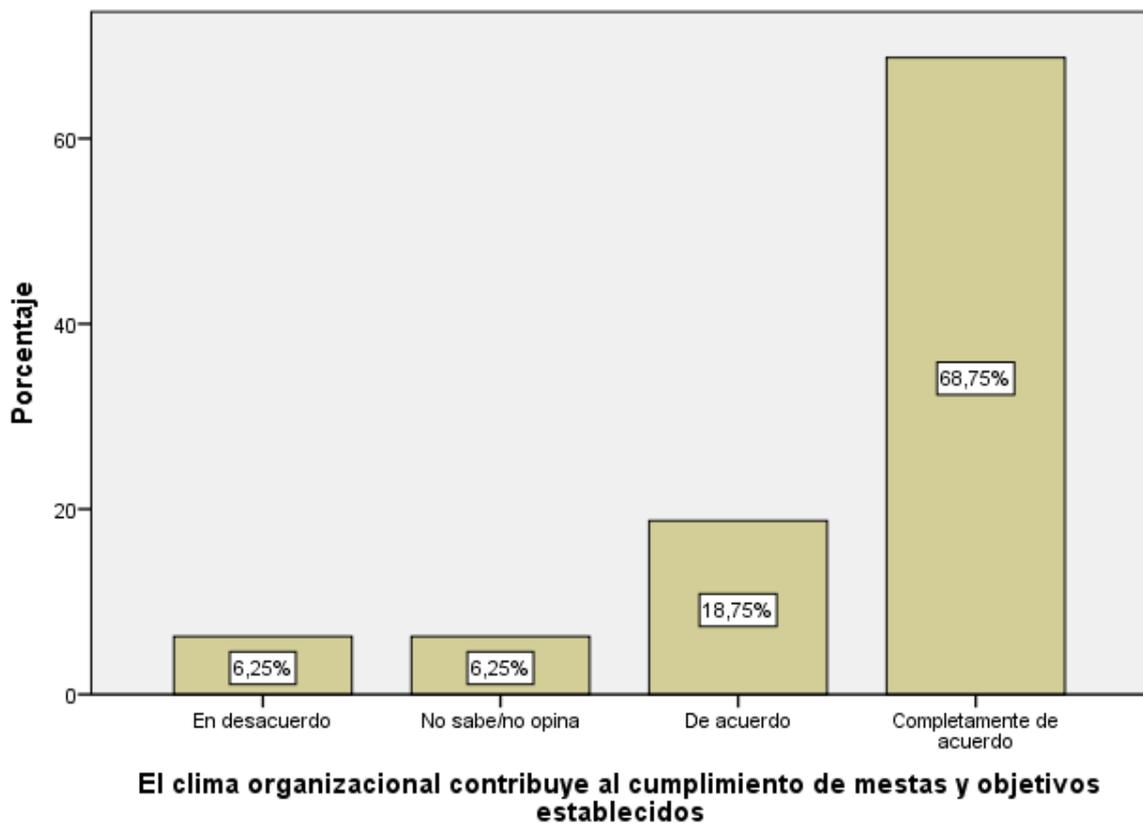
Interpretación: Según los resultados de la investigación, respecto al indicador de apoyo recibido de los superiores de la variable uno, se determinó que el 62.50% de los encuestados está completamente de acuerdo, lo que representa la mayoría. En segundo lugar, un 25.00% está de acuerdo, y en tercer lugar, un 12.50% está en desacuerdo. Estos resultados sugieren que la mayoría de las personas considera que el apoyo recibido de los superiores favorece el desempeño laboral de los empleados.

Indicador cumplimiento de metas y objetivos establecidos

Tabla 10. El clima organizacional contribuye al cumplimiento de metas y objetivos establecidos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	6,3	6,3	6,3
	No sabe/no opina	1	6,3	6,3	12,5
	De acuerdo	3	18,8	18,8	31,3
	Completamente de acuerdo	11	68,8	68,8	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Figura 9. El clima organizacional contribuye al cumplimiento de metas y objetivos establecidos



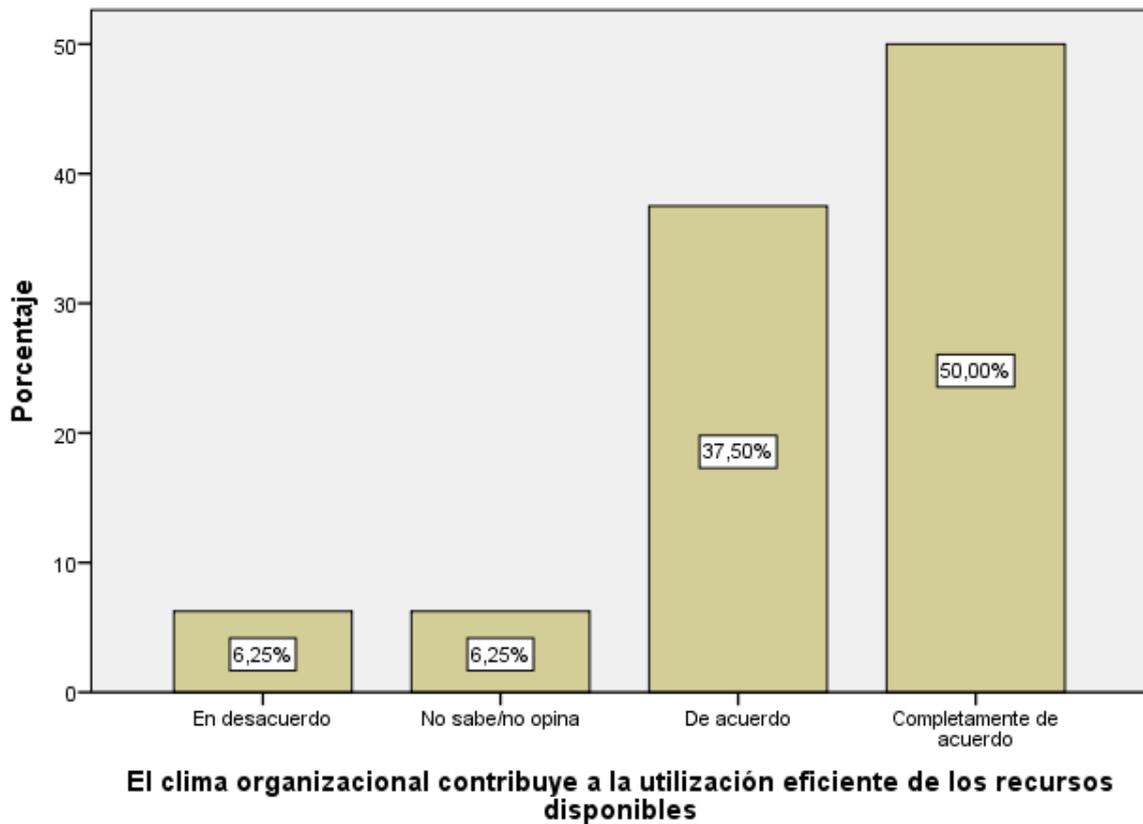
Interpretación: Según los resultados de la investigación, en relación con el indicador de cumplimiento de metas y objetivos establecidos de la variable uno, se determinó que el 68.75% de los encuestados está completamente de acuerdo, lo que representa a la mayoría. En segundo lugar, el 18.75% está de acuerdo, mientras que un 6.25% no sabe o no opina, y el mismo porcentaje está en desacuerdo. Estos resultados sugieren que la mayoría de los encuestados considera que el clima organizacional favorece el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos.

Indicador utilización eficiente de los recursos disponibles

Tabla 11. El clima organizacional contribuye a la utilización eficiente de los recursos disponibles

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	6,3	6,3	6,3
	No sabe/no opina	1	6,3	6,3	12,5
	De acuerdo	6	37,5	37,5	50,0
	Completamente de acuerdo	8	50,0	50,0	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Figura 10. El clima organizacional contribuye a la utilización eficiente de los recursos disponibles



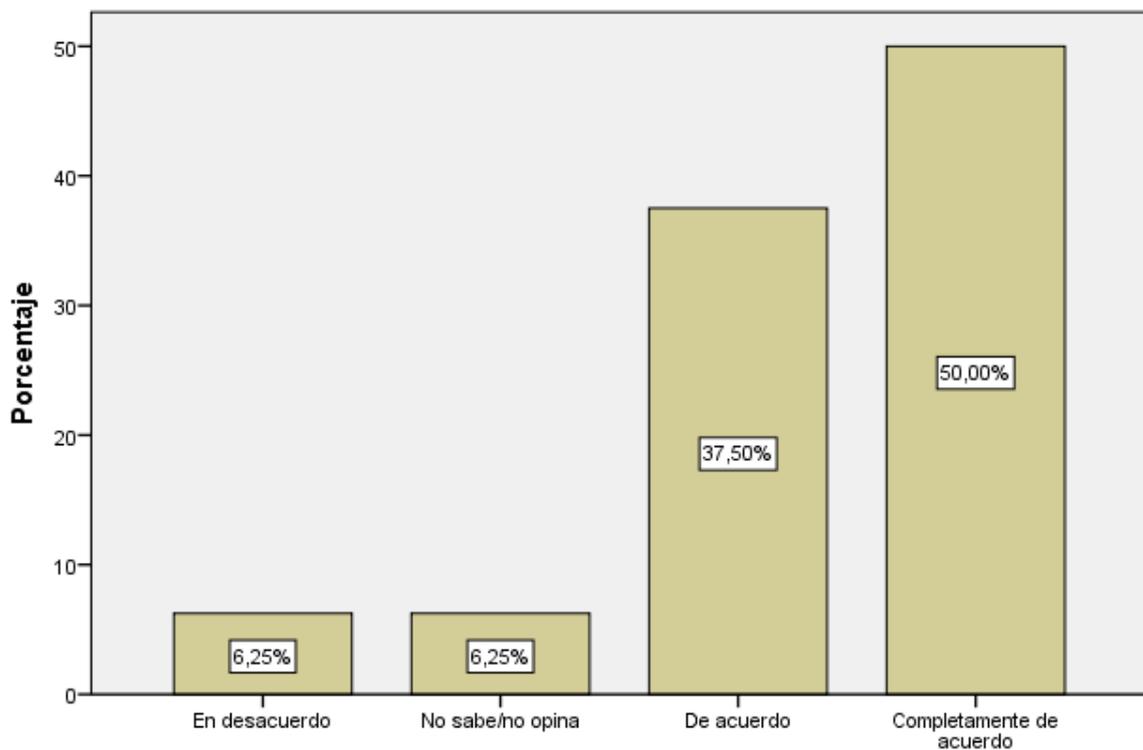
Interpretación: Según los resultados de la investigación, en cuanto al indicador de utilización eficiente de los recursos disponibles de la variable dos, se encontró que el 50.00% de los encuestados está completamente de acuerdo, lo que representa a la mayoría. En segundo lugar, un 37.50% está de acuerdo, seguido por un 6.25% que no sabe o no opina, y el mismo porcentaje está en desacuerdo. Estos resultados indican que la mayoría de los encuestados considera que el clima organizacional favorece la utilización eficiente de los recursos disponibles.

Indicador eficiencia en el uso de recursos como tiempo, materiales y equipamiento

Tabla 12. El clima organizacional contribuye con la eficiencia en el uso de recursos como tiempo, materiales y equipamiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	6,3	6,3	6,3
	No sabe/no opina	1	6,3	6,3	12,5
	De acuerdo	6	37,5	37,5	50,0
	Completamente de acuerdo	8	50,0	50,0	100,0
Total		16	100,0	100,0	

Figura 11. El clima organizacional contribuye con la eficiencia en el uso de recursos como tiempo, materiales y equipamiento



El clima organizacional contribuye con la eficiencia en el uso de recursos como tiempo, materiales y equipamiento

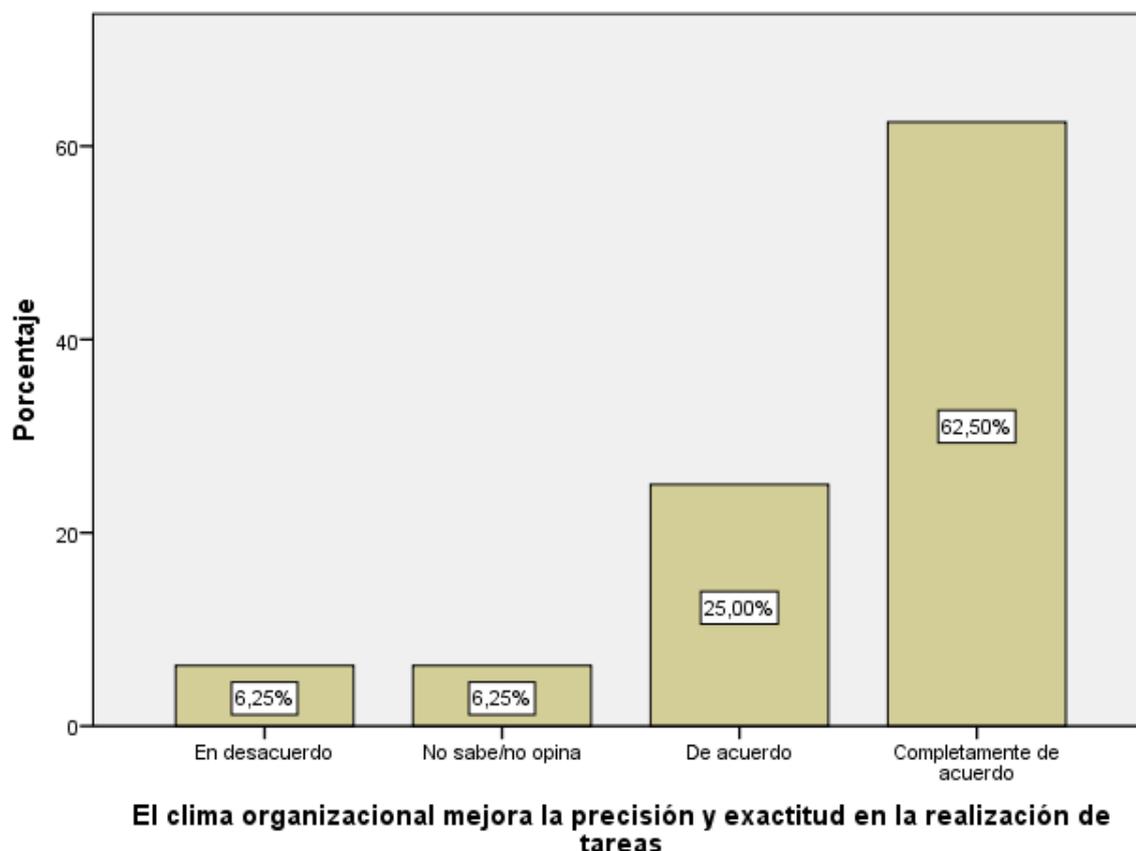
Interpretación: Según los resultados de la investigación, en relación con el indicador de eficiencia en el uso de recursos como tiempo, materiales y equipamiento de la variable dos, se observó que el 50.00% de los encuestados está completamente de acuerdo, lo cual representa a la mayoría. En segundo lugar, el 37.50% está de acuerdo, mientras que el 6.25% no sabe o no opina, y otro 6.25% está en desacuerdo. Estos resultados sugieren que la mayoría de los encuestados considera que el clima organizacional favorece la eficiencia en el uso de recursos como tiempo, materiales y equipamiento.

Indicador precisión y exactitud en realización de tareas

Tabla 13. El clima organizacional mejora la precisión y exactitud en la realización de tareas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	6,3	6,3	6,3
	No sabe/no opina	1	6,3	6,3	12,5
	De acuerdo	4	25,0	25,0	37,5
	Completamente de acuerdo	10	62,5	62,5	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Figura 12. El clima organizacional mejora la precisión y exactitud en la realización de tareas



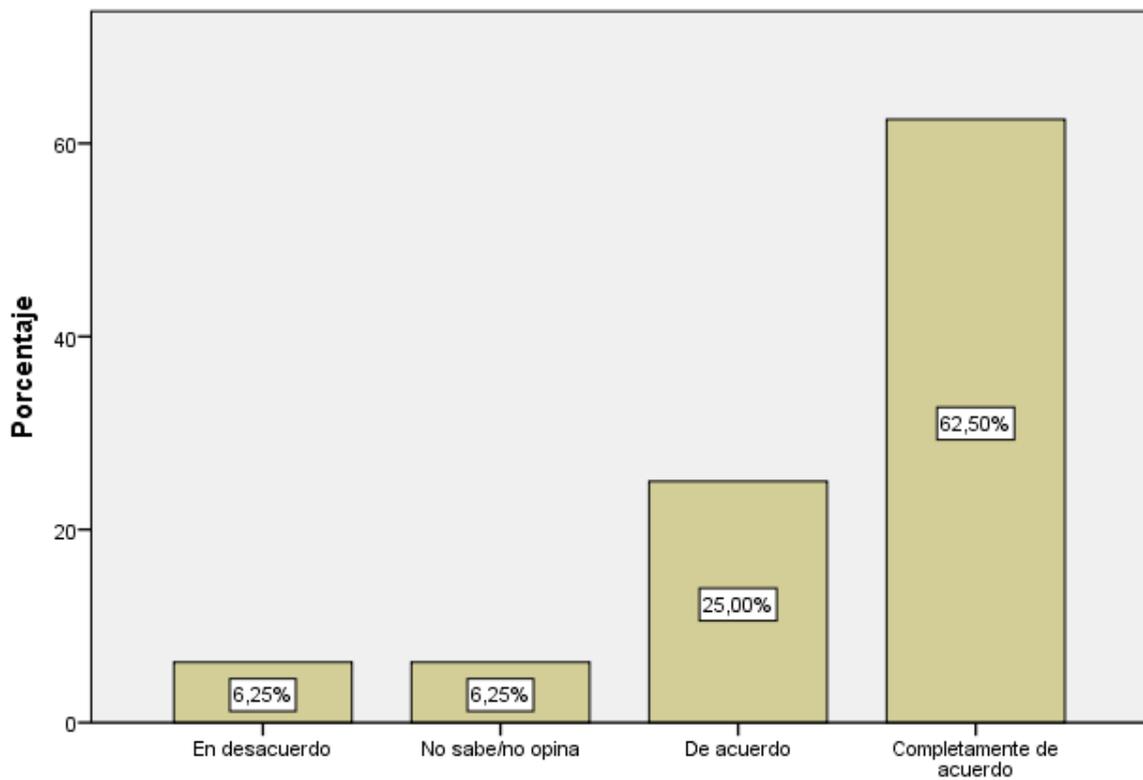
Interpretación: Según los resultados de la investigación, en relación con el indicador de que el clima organizacional mejora la precisión y exactitud en la realización de tareas de la variable dos, se determinó que el 62.50% de los encuestados está completamente de acuerdo, lo cual representa a la mayoría. En segundo lugar, el 25.00% está de acuerdo, mientras que el 6.25% no sabe o no opina, otro 6.25% está en desacuerdo, y el 1.56% está totalmente en desacuerdo. Estos resultados indican que, en su mayoría, los encuestados consideran que el clima organizacional contribuye a mejorar la precisión y exactitud en la realización de tareas.

Indicador nivel de satisfacción del cliente interno o externo

Tabla 14. El clima organizacional contribuye con el nivel de satisfacción de los empleados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	6,3	6,3	6,3
	No sabe/no opina	1	6,3	6,3	12,5
	De acuerdo	4	25,0	25,0	37,5
	Completamente de acuerdo	10	62,5	62,5	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Figura 13. El clima organizacional contribuye con el nivel de satisfacción de los empleados



El clima organizacional contribuye con el nivel de satisfacción de los empleados.

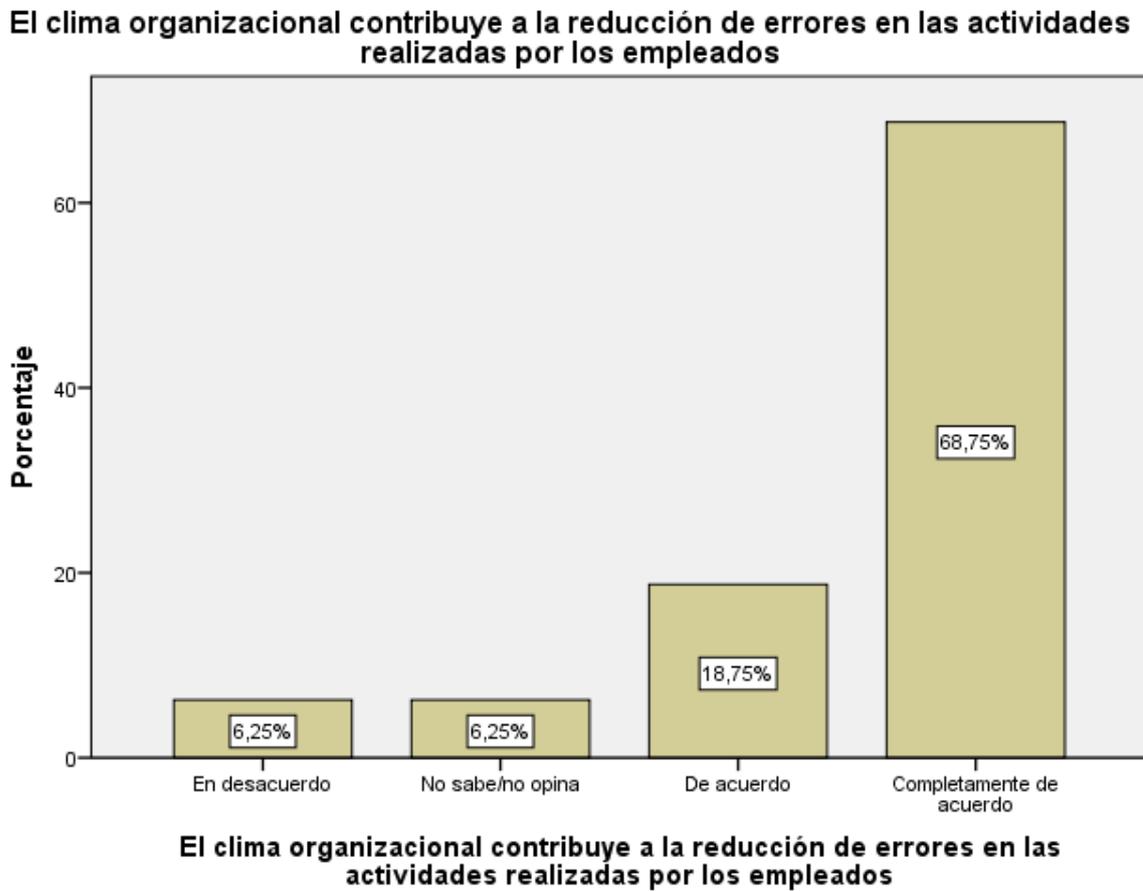
Interpretación: Según los resultados de la investigación, en relación con el indicador del nivel de satisfacción del cliente interno o externo de la variable dos, se determinó que el 62.50% de los encuestados está completamente de acuerdo, lo que representa a la mayoría. En segundo lugar, el 25.00% está de acuerdo, mientras que el 6.25% no sabe o no opina, y el 6.25% está en desacuerdo. Estos resultados sugieren que el clima organizacional tiene un impacto positivo en el nivel de satisfacción de los empleados.

Indicador reducción de errores

Tabla 15. El clima organizacional contribuye a la reducción de errores en las actividades realizadas por los empleados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	6,3	6,3	6,3
	No sabe/no opina	1	6,3	6,3	12,5
	De acuerdo	3	18,8	18,8	31,3
	Completamente de acuerdo	11	68,8	68,8	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Figura 14. El clima organizacional contribuye a la reducción de errores en las actividades realizadas por los empleados



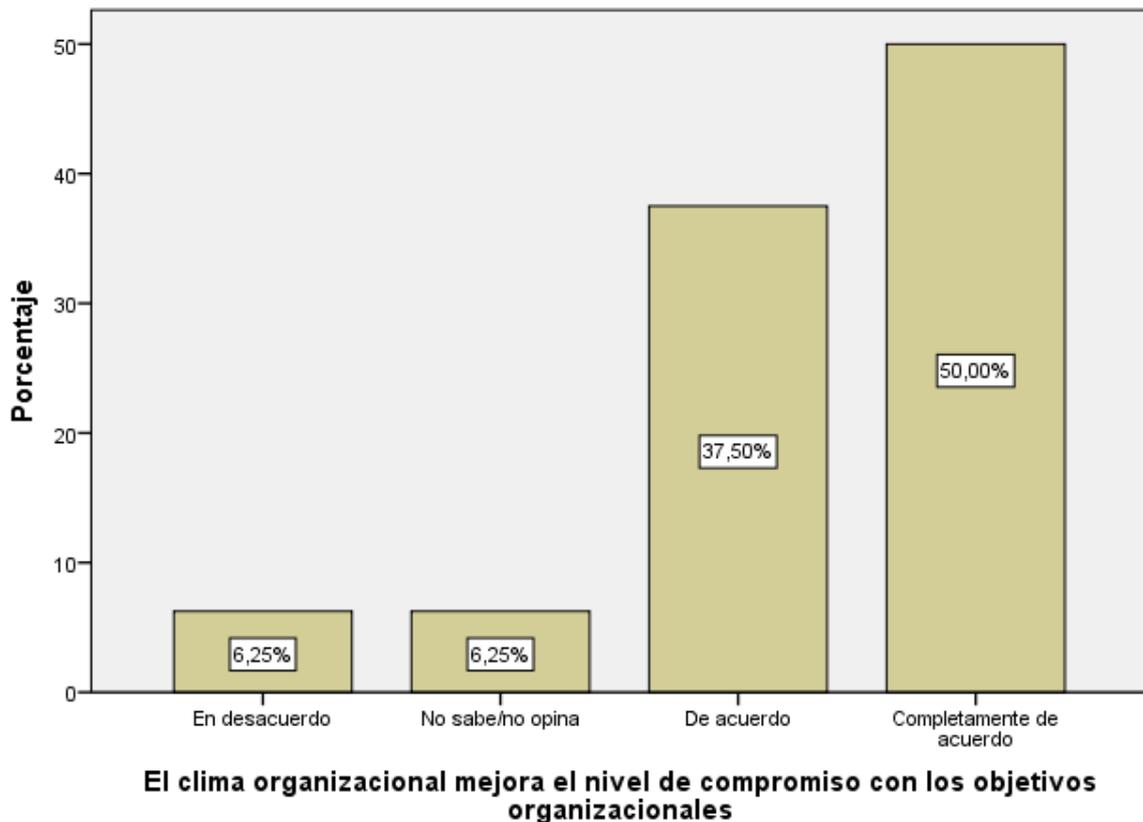
Interpretación: Según los resultados de la investigación, con respecto al indicador de reducción de errores de la variable dos, se determinó que el 68.75% de los encuestados está completamente de acuerdo, lo que representa a la mayoría. En segundo lugar, el 18.75% está de acuerdo, mientras que el 6.25% no sabe o no opina, y el 6.25% está en desacuerdo. Estos resultados indican que el clima organizacional tiene un impacto positivo en la reducción de errores en las actividades realizadas por los empleados.

Indicador nivel de compromiso con los objetivos organizacionales

Tabla 16. El clima organizacional mejora el nivel de compromiso con los objetivos organizacionales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	6,3	6,3	6,3
	No sabe/no opina	1	6,3	6,3	12,5
	De acuerdo	6	37,5	37,5	50,0
	Completamente de acuerdo	8	50,0	50,0	100,0
Total		16	100,0	100,0	

Figura 15. El clima organizacional mejora el nivel de compromiso con los objetivos organizacionales



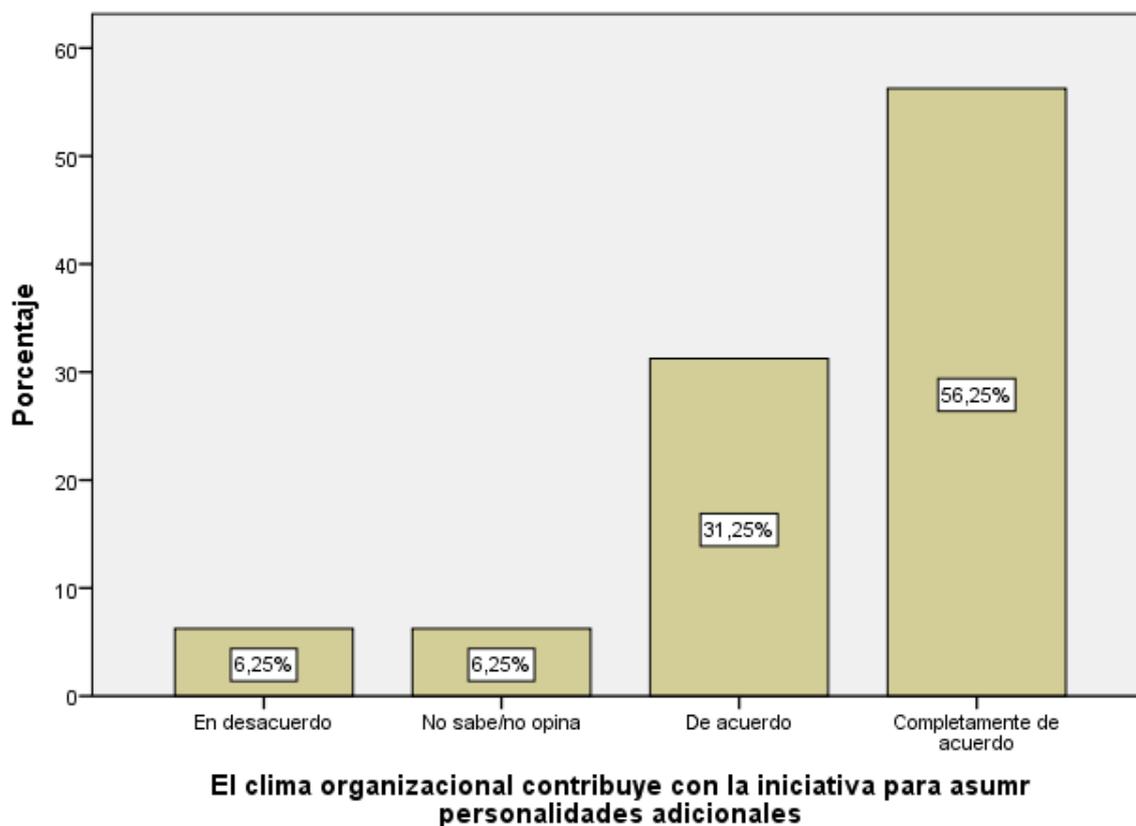
Interpretación: Según los resultados de la investigación, en relación con el indicador de accesibilidad física de la variable dos, se determinó que el 50.0% de los encuestados está completamente de acuerdo, lo que representa a la mayoría. En segundo lugar, el 37.50% está de acuerdo, mientras que el 6.25% no sabe o no opina, y otro 6.25% está en desacuerdo. Estos resultados indican que el clima organizacional favorece el nivel de compromiso con los objetivos de la organización.

Indicador iniciativa para asumir personalidades adicionales.

Tabla 17. El clima organizacional contribuye con la iniciativa para asumir personalidades adicionales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	6,3	6,3	6,3
	No sabe/no opina	1	6,3	6,3	12,5
	De acuerdo	5	31,3	31,3	43,8
	Completamente de acuerdo	9	56,3	56,3	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Figura 16. El clima organizacional contribuye con la iniciativa para asumir personalidades adicionales



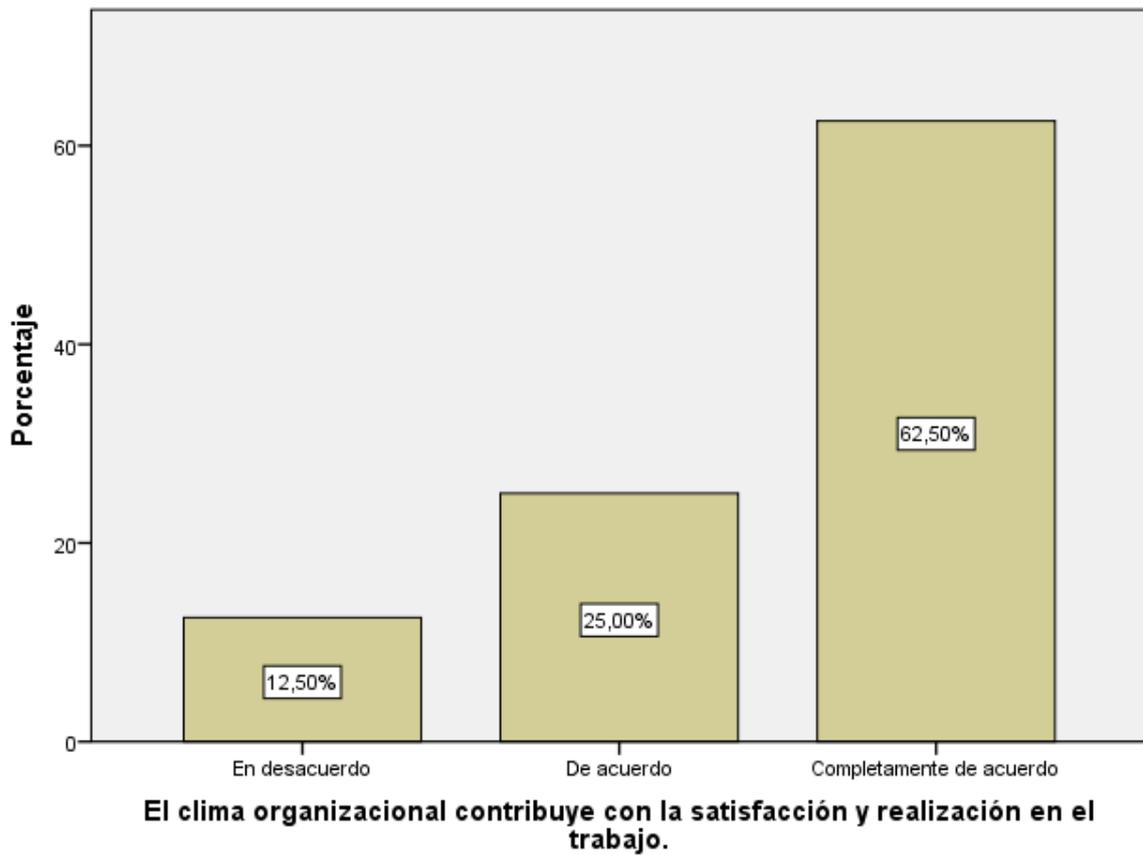
Interpretación: Según los resultados de la investigación, en relación con el indicador de iniciativa para asumir responsabilidades adicionales de la variable dos, se observó que el 56.25% de los encuestados está completamente de acuerdo, lo que representa a la mayoría. En segundo lugar, el 31.25% está de acuerdo, mientras que el 6.25% no sabe o no opina, y otro 6.25% está en desacuerdo. Estos resultados sugieren que el clima organizacional favorece la iniciativa para asumir responsabilidades adicionales.

Indicador satisfacción y realización en el trabajo.

Tabla 18. El clima organizacional contribuye con la satisfacción y realización en el trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	12,5	12,5	12,5
	De acuerdo	4	25,0	25,0	37,5
	Completamente de acuerdo	10	62,5	62,5	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Figura 17.



Interpretación: Según los resultados de la investigación, en relación con el indicador de satisfacción y realización en el trabajo de la variable dos, se encontró que el 62.50% de los encuestados está completamente de acuerdo, lo que representa a la mayoría. En segundo lugar, el 25.00% está de acuerdo, mientras que un 12.50% está en desacuerdo. Estos resultados indican que el clima organizacional tiene un impacto positivo en la satisfacción y realización laboral.

4.2. Contrastación de hipótesis

4.2.1. Contrastación de la hipótesis específica 1:

Hn: El clima organizacional no se relaciona con la productividad y eficiencia de los empleados de Salesland Pacífico S.A. de Huacho.

Ha: El clima organizacional se relaciona con la productividad y eficiencia de los empleados de Salesland Pacífico S.A. de Huacho.

Tabla 19. Primera prueba de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	19,333 ^a	6	,004
Razón de verosimilitud	10,447	6	,107
Asociación lineal por lineal	7,493	1	,006
N de casos válidos	16		

Interpretación: Dado que el valor de significancia de la muestra es 0.004, que es inferior al valor teórico probabilístico de 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Esto implica que el clima organizacional está relacionado con la productividad y eficiencia de los empleados de Salesland Pacífico S.A. de Huacho.

4.2.2. Contrastación de la hipótesis específica 2:

Hn: El clima organizacional no se relaciona con la calidad de trabajo de los empleados de Salesland Pacífico S.A. de Huacho.

Ha: El clima organizacional se relaciona con la calidad de trabajo de los empleados de Salesland Pacífico S.A. de Huacho.

Tabla 20. Segunda prueba de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	21,495 ^a	6	,001
Razón de verosimilitud	11,972	6	,063
Asociación lineal por lineal	10,385	1	,001
N de casos válidos	16		

Interpretación: Dado que el valor de significancia de la muestra es 0.001, que es menor al valor teórico probabilístico de 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Esto indica que el clima organizacional está relacionado con la calidad de trabajo de los empleados de Salesland Pacífico S.A. de Huacho.

4.2.3. Contrastación de la hipótesis específica 3.

Hn: El clima organizacional no se relaciona con el compromiso y motivación de los empleados de Salesland Pacífico S.A. de Huacho.

Ha: El clima organizacional se relaciona con el compromiso y motivación de los empleados de Salesland Pacífico S.A. de Huacho.

Tabla 21. Tercera prueba de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	21,000 ^a	6	,002
Razón de verosimilitud	11,493	6	,074
Asociación lineal por lineal	9,587	1	,002
N de casos válidos	16		

Interpretación: Dado que el valor de significancia de la muestra es 0.002, inferior al valor teórico probabilístico de 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Esto sugiere que el clima organizacional está relacionado con el compromiso y la motivación de los empleados de Salesland Pacífico S.A. de Huacho.

4.2.4. Contrastación de la hipótesis general.

Hn: El clima organizacional no se relaciona con el desempeño laboral de los empleados de Salesland Pacífico S.A. de Huacho.

Ha: El clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los empleados de Salesland Pacífico S.A. de Huacho.

Tabla 22. Tabla general chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	82,689 ^a	12	,000
Razón de verosimilitud	42,044	12	,000
Asociación lineal por lineal	47,455	1	,000
N de casos válidos	64		

Interpretación: Dado que el valor de significancia de la muestra es 0.000, que es menor al valor teórico probabilístico de 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Esto implica que el clima organizacional está relacionado con el desempeño laboral de los empleados de Salesland Pacífico S.A. de Huacho.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1. Discusión de resultados

En esta investigación, se analizó la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados de Salesland Pacífico S.A. de Huacho. Los resultados obtenidos muestran una clara correlación positiva entre ambas variables, lo que respalda la hipótesis planteada de que el clima organizacional influye directamente en el desempeño laboral.

Los hallazgos de la investigación son consistentes con los de estudios previos, tanto nacionales como internacionales. Por ejemplo, la investigación de López (2021) sobre la Universidad Politécnica Salesiana en Guayaquil encontró que un clima organizacional favorable está asociado a un mejor desempeño laboral, lo cual coincide con los resultados obtenidos en Salesland Pacífico S.A. de Huacho, donde se observó que un clima organizacional positivo contribuye al incremento del desempeño laboral. De manera similar, el estudio de Meza (2018) en la Universidad Linda Vista, Chiapas, también reveló una relación positiva entre el clima organizacional y el desempeño de los empleados, reforzando la idea de que un ambiente organizacional adecuado impacta de manera favorable en el rendimiento de los trabajadores.

En el contexto local, el estudio de Yupa (2023) sobre la UGEL N°08 en Cañete también mostró una correlación positiva entre el clima organizacional y el desempeño laboral, lo que confirma que este fenómeno no es exclusivo de sectores académicos, sino que es aplicable a diversas áreas de trabajo, incluidos los sectores comerciales como el de Salesland Pacífico. La similitud con el estudio de Cavero

(2023) sobre el personal de salud en el Centro de Salud Hualmay es relevante, ya que demuestra que el impacto del clima organizacional en el desempeño laboral no está restringido a un tipo específico de organización, sino que se presenta en diferentes contextos laborales, tanto públicos como privados.

En este sentido, los resultados de la investigación realizada en Salesland Pacífico S.A. muestran que los empleados perciben un clima organizacional favorable, lo cual se refleja en una mejora en su desempeño laboral. Esta correlación positiva podría explicarse por varios factores, tales como la comunicación efectiva, el liderazgo adecuado, y el reconocimiento del trabajo realizado, aspectos que son esenciales para fomentar un ambiente de trabajo productivo y motivador.

Además, la significancia estadística de los resultados, con un valor de significancia de 0.000, refuerza la validez de la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la empresa. Esto demuestra que la influencia del clima organizacional sobre el desempeño laboral de los empleados es significativa y no es atribuible al azar. De hecho, la mayoría de los empleados de Salesland Pacífico S.A. de Huacho reportaron una percepción positiva del clima organizacional, lo que coincide con la tendencia observada en otros estudios de que un buen clima organizacional contribuye a una mayor satisfacción laboral, compromiso, y productividad.

Por otro lado, los hallazgos de la investigación también podrían indicar áreas de mejora dentro de la empresa. Aunque la mayoría de los empleados perciben un clima organizacional favorable, es posible que algunos aspectos, como la gestión del liderazgo o la comunicación interna, puedan seguir mejorándose para optimizar aún más el desempeño de los empleados. Esto es consistente con los resultados encontrados en la investigación de Santos (2022), donde se observó que la

implementación de un sistema informático mejoró la gestión de asistencia, lo cual es un reflejo de cómo la tecnología y la organización pueden influir en la eficiencia laboral.

En conclusión, los resultados obtenidos en esta investigación refuerzan la idea de que el clima organizacional tiene un impacto significativo en el desempeño laboral de los empleados de Salesland Pacífico S.A. de Huacho. Estos hallazgos no solo respaldan las teorías existentes sobre la relación entre el clima laboral y el rendimiento, sino que también ofrecen una base sólida para la implementación de estrategias que promuevan un ambiente organizacional más favorable, lo que a su vez podría potenciar el desempeño y la productividad de los empleados.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Al concluir la investigación, se obtuvieron las siguientes conclusiones:

- En relación con el primer objetivo específico, dado que el nivel de significación es 0.004, se establece que existe una relación entre el clima organizacional y la productividad y eficiencia de los empleados de Salesland Pacífico S.A. de Huacho.
- En cuanto al segundo objetivo específico, con un nivel de significación de 0.001, se concluye que el clima organizacional está vinculado con la calidad del trabajo de los empleados de Salesland Pacífico S.A. de Huacho.
- Respecto al tercer objetivo específico, considerando un nivel de significación de 0.002, se concluye que el clima organizacional influye en el compromiso y motivación de los empleados de Salesland Pacífico S.A. de Huacho.
- Finalmente, en relación con el objetivo general, con un nivel de significación de 0.000, se concluye que el clima organizacional está asociado con el desempeño laboral de los empleados de Salesland Pacífico S.A. de Huacho.

6.2 Recomendaciones

De acuerdo a los resultados del estudio, se recomienda lo siguiente:

- En relación a la primera conclusión, se sugiere tener un buen clima organizacional para contar con productividad y eficiencia de los empleados de Salesland Pacífico S.A. de Huacho

- En relación a la segunda conclusión, se sugiere tener un buen clima organizacional para contar con calidad de trabajo de los empleados de Salesland Pacífico S.A. de Huacho.
- En relación a la tercera conclusión, se sugiere tener un buen clima organizacional para obtener el compromiso y motivación de los empleados de Salesland Pacífico S.A. de Huacho.
- En relación a la conclusión general, se debe mantener un buen clima organizacional para contar con un buen desempeño laboral de los empleados de Salesland Pacífico S.A. de Huacho.

REFERENCIAS

7.1 Fuentes documentales

Cavero, S. (2023). *Clima organizacional y desempeño laboral en el personal del Centro de Salud*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho.

Laos, E. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral en el servicio de obstetricia del hospital de Barranca, 2021*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho.

Loor, C., Morejón, N., Pino, V., & TRoya, G. (2021). *La cultura organizacional y el desempeño laboral en el sector público*. Babahoyo: Centro de investigación y desarrollo profesional.

López, A. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral: propuesta metodológica para la universidad politécnica Salesiana sede Guayaquil*. Universidad Politécnica Salesiana, Guayaquil.

Mesa, E. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en empleados de la universidad Linda Vista, en Chiapas*. Universidad de Montemorelos, Chiapas.

Peruano, E. (10 de 09 de 2018). *El Peruano*. Obtenido de <https://elperuano.pe/noticia/70930-clima-laboral-influye-en-la-productividad-empresarial>

Piñeyro, R., & Aragón, L. (2018). *La gestión del clima organizacional*. Buenos Aires: DG Clara severo.

Santos, Y. (2022). *El clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la UGEL 09, Huaura*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho.

Santos, Y. (2022). *El clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la UGEL 09, Huaura*. Huacho: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

Team, S. C. (01 de 12 de 2021). *SAP Concur*. Obtenido de <https://www.concur.com.mx/blog/article/clima-organizacional-como-medirlo-mx>

Uribe, J. (2015). *Clima y ambiente organizacional*. México: El Manual Moderno, S.A. de .V.

Vidrio, S., Rebolledo, A., Gonzáles, L., & Medina, A. (2022). *Clima laboral, estrategias de medicifon de la calidad, sostenibilidad y cultura de innovación ante la nueva normalidad en las organizaciones*. México: Casia Creaciones, S.A. de C.V.

Yupa, J. (2023). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal de la unidad de*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho.

ANEXOS

ANEXO 01: Matriz de consistencia

Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de Salesland Pacifico S.A. de Huacho

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES – INDICAD.	METODOLOGIA
<p>Problema Principal:</p> <p>¿Cómo el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los empleados de Salesland Pacifico S.A. de Huacho?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar de qué manera el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los empleados de Salesland Pacifico S.A. de Huacho.</p>	<p>Hipótesis Central:</p> <p>El clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los empleados de Salesland Pacifico S.A. de Huacho.</p>	<p>Variable 1: Clima organizacional</p> <p>Dimensiones</p> <p>Comunicación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Frecuencia de comunicación • Claridad de mensajes • Retroalimentación recibida <p>Ambiente de trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel de colaboración entre equipos • Ambiente de confianza • Resolución de conflictos <p>Liderazgo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estilo de liderazgo • Apoyo recibido de superiores • Oportunidades de desarrollo <p>Variable 2: Desempeño laboral</p> <p>Dimensiones</p> <p>Productividad y eficiencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de metas y objetivos establecidos. • Utilización eficiente de los recursos disponibles • Eficiencia en el uso de recursos como tiempo, materiales y equipamiento. <p>Calidad de trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Precisión y exactitud en realización de tareas • Nivel de satisfacción del cliente interno o externo • Reducción de errores <p>Compromiso y motivación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel de compromiso con los objetivos organizacionales • Iniciativa para asumir personalidades adicionales. • Satisfacción y realización en el trabajo. 	<p>Población: 16 personas</p> <p>Muestra: 16 personas</p> <p>Metodología de investigación</p> <p>Diseño: No experimental de carácter transeccional.</p> <p>Tipo de investigación: Aplicada</p> <p>Nivel: Correccional</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Instrumento: Mediante encuesta.</p> <p>Cuestionario de encuesta tipo Likert de 18 preguntas.</p>
<p>Problemas Específicos:</p> <p>¿Cómo el clima organizacional se relaciona con la productividad y eficiencia de los empleados de Salesland Pacifico S.A. de Huacho?</p> <p>¿Cómo el clima organizacional se relaciona con la calidad de trabajo de los empleados de Salesland Pacifico S.A. de Huacho?</p> <p>¿Cómo el clima organizacional se relaciona con el compromiso y motivación de los empleados de Salesland Pacifico S.A. de Huacho?</p>	<p>Objetivos Específicos:</p> <p>Determinar de qué manera el clima organizacional se relaciona con la productividad y eficiencia de los empleados de Salesland Pacifico S.A. de Huacho.</p> <p>Determinar de qué manera el clima organizacional se relaciona con la calidad de trabajo de los empleados de Salesland Pacifico S.A. de Huacho.</p> <p>Determinar de qué manera el clima organizacional se relaciona con el compromiso y motivación de los empleados de Salesland Pacifico S.A. de Huacho.</p>	<p>Hipótesis Específicos:</p> <p>El clima organizacional se relaciona con la productividad y eficiencia de los empleados de Salesland Pacifico S.A. de Huacho.</p> <p>El clima organizacional se relaciona con la calidad de trabajo de los empleados de Salesland Pacifico S.A. de Huacho.</p> <p>El clima organizacional se relaciona con el compromiso y motivación de los empleados de Salesland Pacifico S.A. de Huacho.</p>		



ANEXO N° 2: ENCUESTA GENERAL

**Universidad Nacional
José Faustino Sánchez Carrión
Escuela de Posgrado**

Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de Salesland Pacifico S.A. de Huacho

ENCUESTA GENERAL

1. La frecuencia de la comunicación mejora el desempeño laboral de los empleados.
 - a) Totalmente en desacuerdo
 - b) En desacuerdo
 - c) No sabe/no opina
 - d) De acuerdo
 - e) Completamente de acuerdo

2. La claridad de los mensajes contribuye en el desempeño laboral de los empleados
 - a) Totalmente en desacuerdo
 - b) En desacuerdo
 - c) No sabe/no opina
 - d) De acuerdo
 - e) Completamente de acuerdo

3. La retroalimentación contribuye en el desempeño laboral de los empleados.
 - a) Totalmente en desacuerdo
 - b) En desacuerdo
 - c) No sabe/no opina
 - d) De acuerdo
 - e) Completamente de acuerdo

4. La cooperación y trabajo conjunto contribuye en el desempeño laboral de los empleados.
 - a) Totalmente en desacuerdo
 - b) En desacuerdo
 - c) No sabe/no opina
 - d) De acuerdo
 - e) Completamente de acuerdo

5. El ambiente de confianza contribuye en el desempeño laboral de los empleados.
 - a) Totalmente en desacuerdo
 - b) En desacuerdo
 - c) No sabe/no opina
 - d) De acuerdo
 - e) Completamente de acuerdo

6. La resolución de conflictos contribuye en el desempeño laboral de los empleados.
 - a) Totalmente en desacuerdo
 - b) En desacuerdo
 - c) No sabe/no opina
 - d) De acuerdo
 - e) Completamente de acuerdo

7. El estilo de liderazgo contribuye al desempeño laboral de los empleados.
 - a) Totalmente en desacuerdo
 - b) En desacuerdo
 - c) No sabe/no opina
 - d) De acuerdo
 - e) Completamente de acuerdo

8. El apoyo recibido de los superiores contribuye en el desempeño laboral de los empleados.
 - a) Totalmente en desacuerdo
 - b) En desacuerdo
 - c) No sabe/no opina
 - d) De acuerdo
 - e) Completamente de acuerdo

9. Las oportunidades de desarrollo contribuye al desempeño laboral de los empleados.
 - a) Totalmente en desacuerdo
 - b) En desacuerdo
 - c) No sabe/no opina
 - d) De acuerdo
 - e) Completamente de acuerdo

10. El clima organizacional contribuye al cumplimiento de metas y objetivos establecidos.
 - a) Totalmente en desacuerdo
 - b) En desacuerdo
 - c) No sabe/no opina
 - d) De acuerdo
 - e) Completamente de acuerdo

11. El clima organizacional contribuye a la utilización eficiente de los recursos disponibles.
 - a) Totalmente en desacuerdo
 - b) En desacuerdo
 - c) No sabe/no opina
 - d) De acuerdo
 - e) Completamente de acuerdo

12. El clima organizacional contribuye con la eficiencia en el uso de recursos como tiempo, materiales y equipamiento.
- a) Totalmente en desacuerdo
 - b) En desacuerdo
 - c) No sabe/no opina
 - d) De acuerdo
 - e) Completamente de acuerdo
13. El clima organizacional mejora la precisión y exactitud en la realización de tareas.
- a) Totalmente en desacuerdo
 - b) En desacuerdo
 - c) No sabe/no opina
 - d) De acuerdo
 - e) Completamente de acuerdo
14. El clima organizacional contribuye con el nivel de satisfacción de los empleados.
- a) Totalmente en desacuerdo
 - b) En desacuerdo
 - c) No sabe/no opina
 - d) De acuerdo
 - e) Completamente de acuerdo
15. El clima organizacional contribuye a la reducción de errores en las actividades realizadas por los empleados.
- a) Totalmente en desacuerdo
 - b) En desacuerdo
 - c) No sabe/no opina
 - d) De acuerdo
 - e) Completamente de acuerdo
16. El clima organizacional mejora el nivel de compromiso con los objetivos organizacionales.
- a) mente en desacuerdo
 - b) En desacuerdo
 - c) No sabe/no opina
 - d) De acuerdo
 - e) Completamente de acuerdo
17. El clima organizacional contribuye con la iniciativa para asumir personalidades adicionales.
- a) Totalmente en desacuerdo
 - b) En desacuerdo
 - c) No sabe/no opina
 - d) De acuerdo
 - e) Completamente de acuerdo

18. El clima organizacional contribuye con la satisfacción y realización en el trabajo.
- a) Totalmente en desacuerdo
 - b) En desacuerdo
 - c) No sabe/no opina
 - d) De acuerdo
 - e) Completamente de acuerdo

ANEXO N°3

VALIDACION DEL INSTRUMENTO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

VALIDACIÓN CON JUICIO DE EXPERTO: ENCUESTA GENERAL.

TEMA: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE SALES LAND PACIFICO S.A. DE HUACHO

OPINIÓN Ó JUICIO DE EXPERTO:

1. La opinión que Ud. nos brinde es Personal, Sincera y Anónima.
2. Marque con un aspa " X " dentro del cuadrado de Valoración, solo una vez por cada criterio, el que Ud. Considere su opinión.

1 = Muy Malo 2 = Malo 3 = Regular 4 = Bueno 5 = Muy Bueno

CRITERIOS	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
Claridad: Esta formulado con lenguaje apropiado.					X
Objetividad: Esta expresado en conductas observables.					X
Actualidad: Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
Organización: Existe una organización lógica.					X
Suficiencia: Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
Intencionalidad: Adecuado para conocer las opiniones de las encuestadas.				X	
Consistencia: Basados en aspectos teóricos científicos de organización.					X
Coherencia: Establece coherencia entre las variables y los indicadores.					X
Metodología: La estrategia responde a los propósitos del estudio.					X
Pertinencia: El instrumento es adecuado al tipo de investigación.					X

Muchas Gracias por su Respuesta.


Mo CRISTINA PILAR DAMIAN ESPINOZA

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
Universidad Nacional
José Faustino Sánchez Carrión

VALIDACIÓN CON JUICIO DE EXPERTO: ENCUESTA GENERAL.

TEMA: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE SALES LAND PACIFICO S.A. DE HUACHO

OPINIÓN Ó JUICIO DE EXPERTO:

1. La opinión que Ud. nos brinde es Personal, Sincera y Anónima.
2. Marque con un aspa " X " dentro del cuadrado de Valoración, solo una vez por cada criterio, el que Ud. Considere su opinión.

1 = Muy Malo 2 = Malo 3 = Regular 4 = Bueno 5 = Muy Bueno

CRITERIOS	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
Claridad: Esta formulado con lenguaje apropiado.					X
Objetividad: Esta expresado en conductas observables.					X
Actualidad: Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
Organización: Existe una organización lógica.					X
Suficiencia: Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				X	
Intencionalidad: Adecuado para conocer las opiniones de las encuestadas.				X	
Consistencia: Basados en aspectos teóricos científicos de organización.					X
Coherencia: Establece coherencia entre las variables y los indicadores.					X
Metodología: La estrategia responde a los propósitos del estudio.					X
Pertinencia: El instrumento es adecuado al tipo de investigación.					X

Muchas Gracias por su Respuesta.


Mo JOSE ANTONIO GALDOS FELIPE

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
Universidad Nacional
José Faustino Sánchez Carrión

VALIDACIÓN CON JUICIO DE EXPERTO: ENCUESTA GENERAL.

TEMA: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE SALES LAND PACIFICO S.A. DE HUACHO

OPINIÓN Ó JUICIO DE EXPERTO:

1. La opinión que Ud. nos brinde es Personal, Sincera y Anónima.
2. Marque con un aspa " X " dentro del cuadrado de Valoración, solo una vez por cada criterio, el que Ud. Considere su opinión.

1 = Muy Malo 2 = Malo 3 = Regular 4 = Bueno 5 = Muy Bueno

CRITERIOS	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
Claridad: Esta formulado con lenguaje apropiado.					X
Objetividad: Esta expresado en conductas observables.				X	
Actualidad: Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
Organización: Existe una organización lógica.					X
Suficiencia: Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
Intencionalidad: Adecuado para conocer las opiniones de las encuestadas.					X
Consistencia: Basados en aspectos teóricos científicos de organización.					X
Coherencia: Establece coherencia entre las variables y los indicadores.					X
Metodología: La estrategia responde a los propósitos del estudio.					X
Pertinencia: El instrumento es adecuado al tipo de investigación.					X

Muchas Gracias por su Respuesta.



 Mo CARLOS ENRIQUE CHINGA RAMOS

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

Es el grado en que el instrumento puede medir a la Variable a la que se pretende medir. (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2010).

El Instrumento a utilizarse para recolectar información es una Encuesta con diversas preguntas, un cuestionario elaborado con los Indicadores de la Variable en estudio, el mismo que se sometió a una Consulta de Opinión a Investigadores Expertos en el área, quienes nos proporcionaron sus respectivas opiniones.

Nuestra Encuesta fue calificada por 3 Jueces Expertos, sus opiniones se resumen en la siguiente tabla.

MATRIZ DE ANALISIS

CRITERIOS	JUECES			TOTAL
	J1	J2	J3	
CLARIDAD	5	5	5	15
OBJETIVIDAD	5	5	4	14
ACTUALIDAD	5	5	5	15
ORGANIZACIÓN	5	5	5	15
SUFICIENCIA	5	4	5	14
INTENCIONALIDAD	5	4	5	14
CONSISTENCIA	4	5	5	14
COHERENCIA	5	5	5	15
METODOLOGIA	5	5	5	15
PERTINENCIA	5	5	5	15
TOTAL OPINION	49	48	49	146

Total Máximo = (N° criterios) x (N° de jueces) x (Puntaje Máximo de respuesta)

CALCULO DEL COEFICIENTE DE VALIDEZ:

$$\text{Validez} = \frac{\text{Total de opinión}}{\text{Total máximo}} = \frac{146}{10 \times 3 \times 5} = \frac{146}{150} = 0.97 = 97\%$$

Conclusión: El coeficiente de validez del instrumento es 97%, es considerado como Muy alta.

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

Fuente: Tomado de Ruiz Bolivar (2002) .

ANEXO N° 4

ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD

Existen diferentes formas de medir el grado de Confiabilidad de una Prueba. Uno de los Coeficientes más comunes es el **Alpha de Cronbach “ α ”**, que se orienta hacia la **consistencia interna de una prueba**. Cronbach en 1951 lo derivó, a partir del modelo de Kuder- Richardson de 1937.

El Alpha de Cronbach “ α ”, es un coeficiente que mide la homogeneidad de las preguntas, promediando todas las correlaciones entre todos los ítems.

Se trata de un Índice que toma valores entre **0** y **1**, cuando mas se acerque a 1. mejor es la fiabilidad; pero si se acerca a 0, la fiabilidad es baja ó nula. Este valor sirve para comprobar si el instrumento que se está evaluando recopila información estable y consistente, ó recopila información defectuosa y nos puede llevar a conclusiones equivocadas.

De acuerdo con la Aplicación del Software SPSS, el instrumento de nuestra investigación tiene el coeficiente de confiabilidad de **0,97**.

PERSONA	ITEMS (PREGUNTAS)																	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
1	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5
2	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
4	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
5	5	5	5	5	5	5	2	2	3	5	4	4	2	3	5	4	4	2
6	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	4	5	3	4	3	4
8	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5
9	3	3	4	2	4	2	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
10	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5
12	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
13	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
14	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
15	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \times \frac{S^2 - \sum Si^2}{S^2}$$

Donde:

α = Coeficiente de Confiabilidad.
 n = Número de Items (preguntas).
 S^2 = Varianza del Total de prueba.
 $\sum Si^2$ = Suma de Varianzas de Items.

Alpha de Crombach = 96%

Escala categórica:

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderado
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Conclusión:

Como α (Alpha de Cronbach) está en el rango de $0,81 < \alpha (0,96) < 100$, la confiabilidad de consistencia interna es MUY ALTA

ANEXO 05

BASE DE DATOS EN SPSS

base de datos salesland llanos frias.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

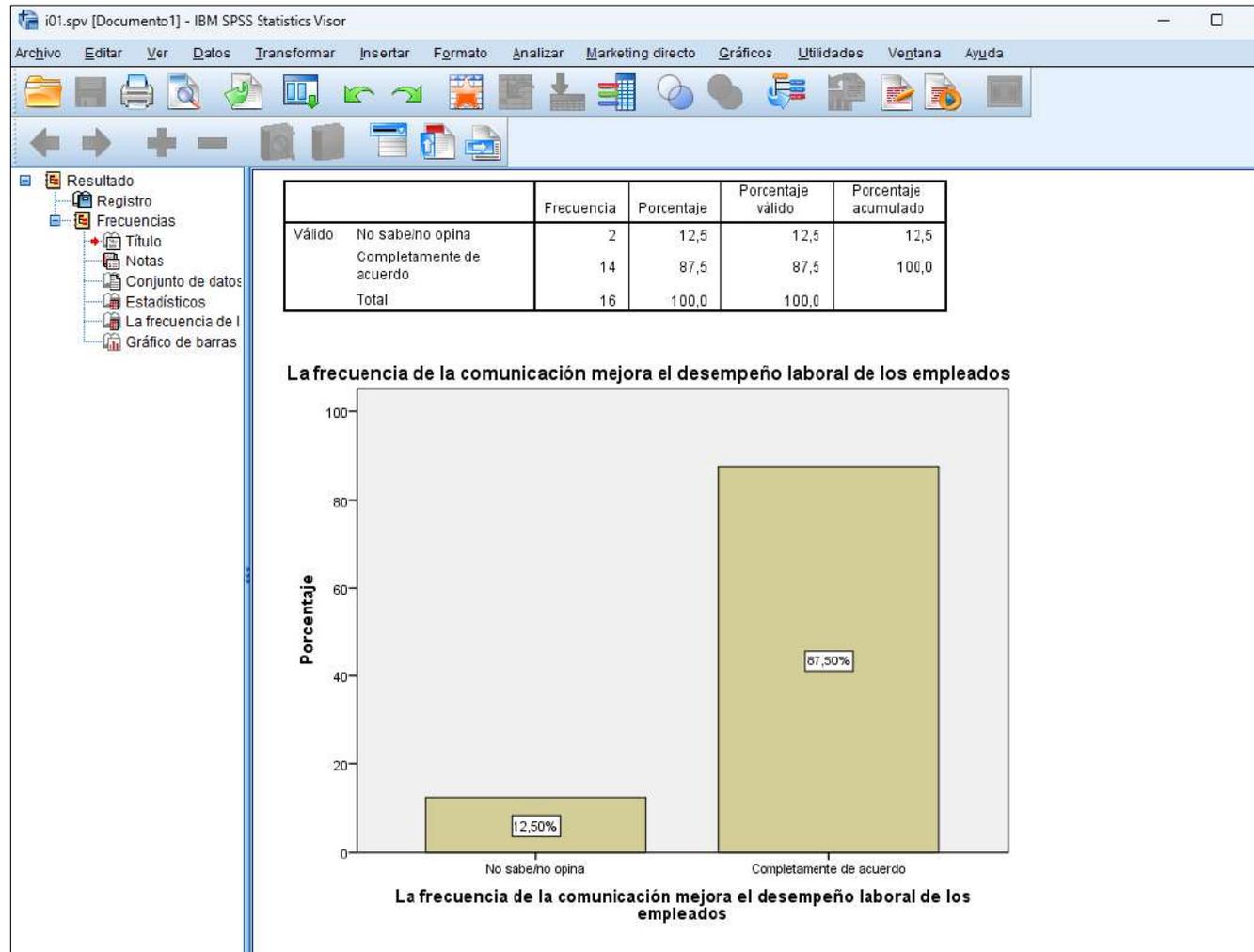
Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

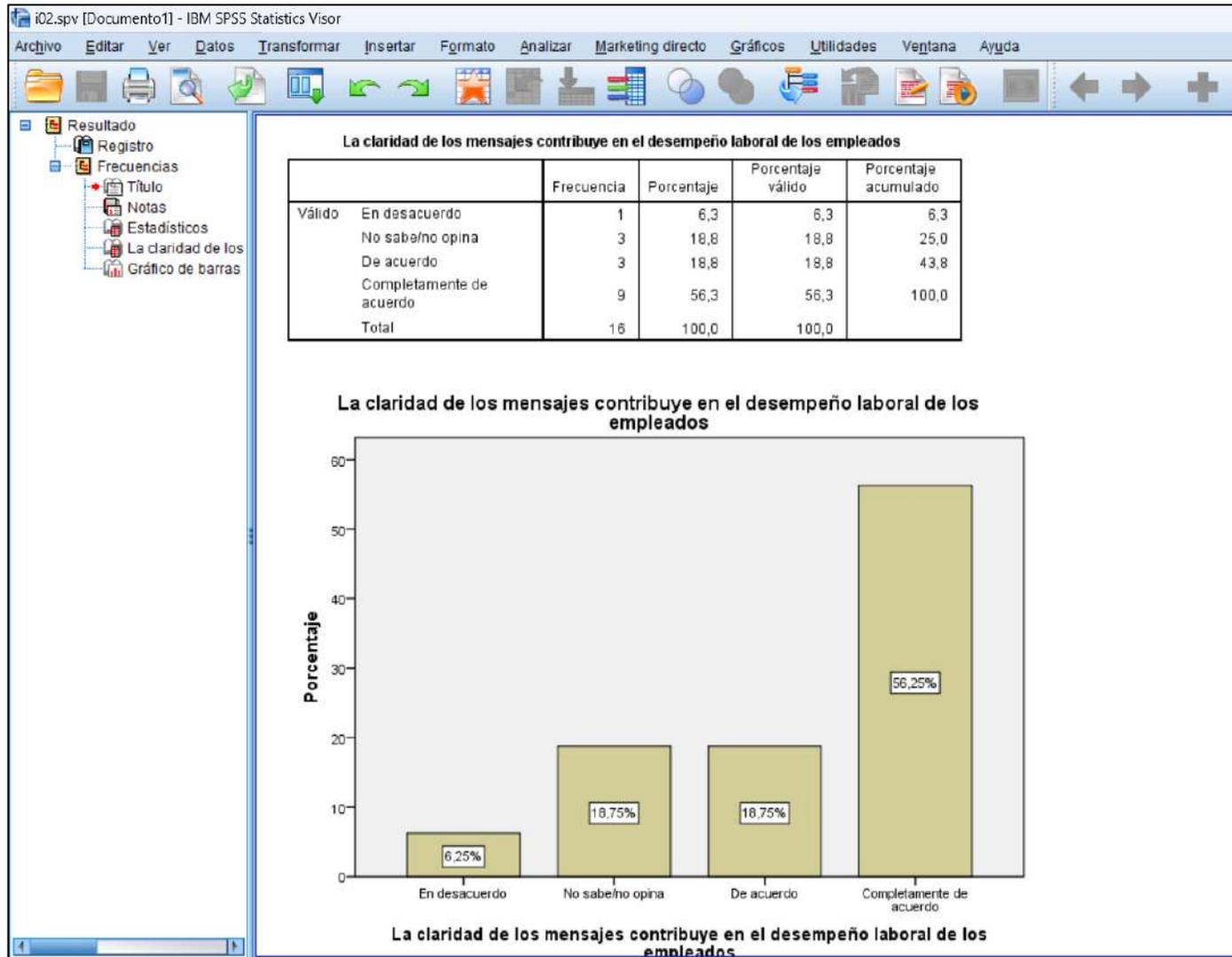
Visible: 26 de 26 variables

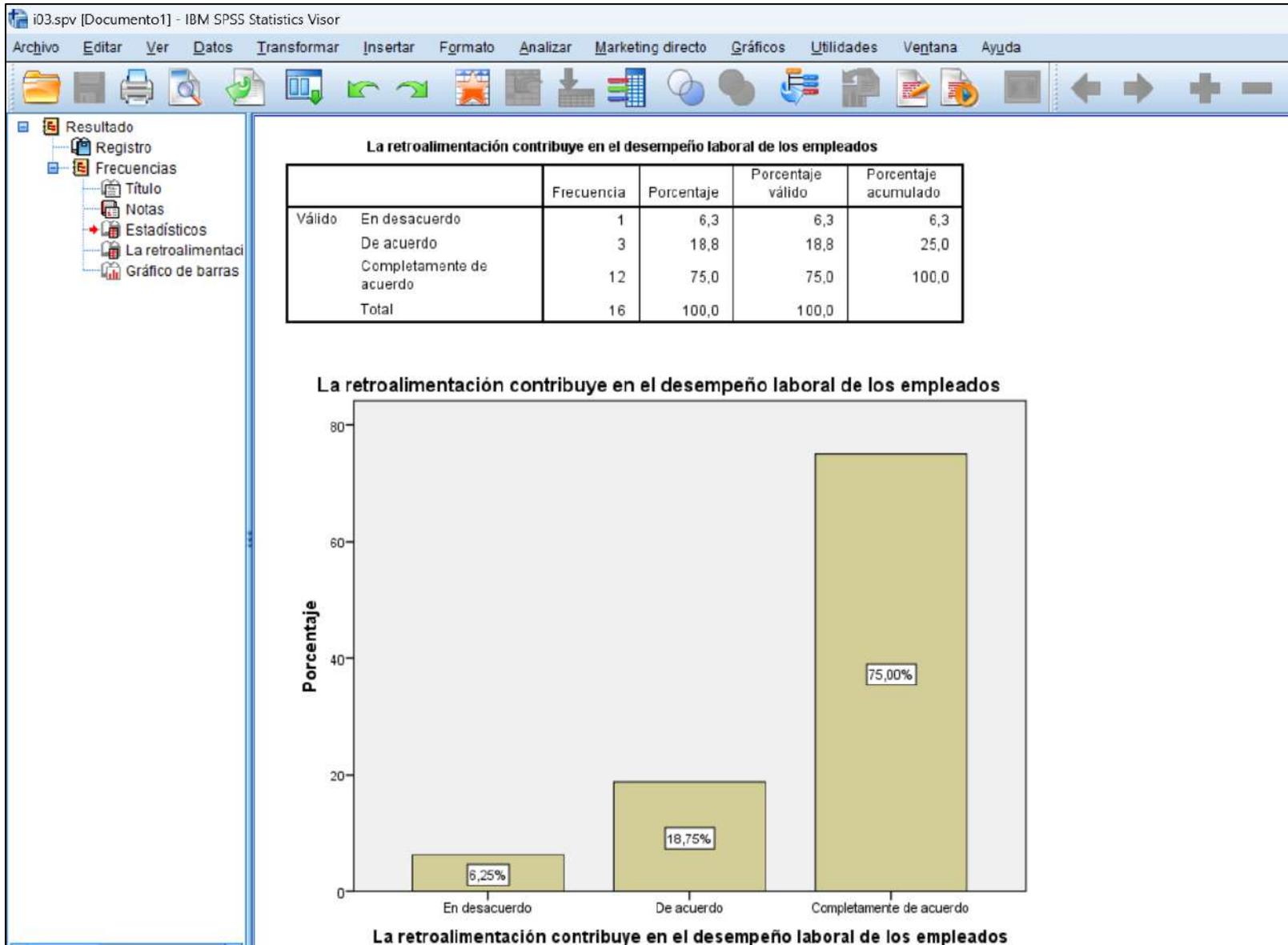
	p01	p02	p03	p04	p05	p06	p07	p08	p09	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18
1	Completa...	Completa...	Completa...	Completa...	Completa...	Completa...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Completa...	De acuerdo	De acuerdo	Completa...	De acuerdo	Completa...	De acuerdo	De acuerdo	Com...
2	Completa...	Completa...	Completa...	Completa...	Completa...	Completa...	De acuerdo	De acuerdo	Completa...	Com								
3	Completa...	De acuerdo	Completa...	Completa...	Completa...	Completa...	Completa...											
4	No sabe/n...	En desacu...	En desacu...	En desacu...	No sabe/n...	En desacu...	No sabe/n...	En desacu...	No sabe/n...	En desacu...	En desacu...	En desacu...	En desacu...	En de				
5	Completa...	Completa...	Completa...	Completa...	Completa...	Completa...	En desacu...	En desacu...	No sabe/n...	Completa...	De acuerdo	De acuerdo	En desacu...	No sabe/n...	Completa...	De acuerdo	De acuerdo	En de
6	Completa...	Completa...	De acuerdo	Completa...	Completa...	Completa...	De acuerdo	Completa...	Com									
7	Completa...	No sabe/n...	Completa...	No sabe/n...	De acuerdo	No sabe/n...	De acuerdo	Completa...	No sabe/n...	De acuerdo	No sabe/n...	De a						
8	Completa...	Completa...	Completa...	Completa...	Completa...	De acuerdo	Completa...	Completa...	Completa...	Completa...	Completa...	De acuerdo	Completa...	Completa...	Completa...	Completa...	De acuerdo	Com
9	No sabe/n...	No sabe/n...	De acuerdo	En desacu...	De acuerdo	En desacu...	De acuerdo	Completa...	Completa...	Completa...	De acuerdo	Completa...	Completa...	Completa...	Completa...	De acuerdo	Completa...	Com
10	Completa...	De acuerdo	De acuerdo	Completa...	Completa...	Completa...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	No sabe/n...	De acuerdo	No sabe/n...	De acuerdo	De a				
11	Completa...	De acuerdo	Completa...	Completa...	Completa...	Completa...	De acuerdo	Com										
12	Completa...	De acuerdo	Completa...	Completa...	De acuerdo	De acuerdo	Completa...	Completa...	Completa...	Completa...	De acuerdo	Completa...	Completa...	Completa...	Completa...	De acuerdo	Completa...	Com
13	Completa...	Completa...	Completa...	Completa...	Completa...	Completa...	De acuerdo	De acuerdo	Completa...	De acuerdo	Completa...	Completa...	Completa...	Completa...	De acuerdo	Completa...	Completa...	Com
14	Completa...	De acuerdo	Completa...	Completa...	De acuerdo	Completa...	De acuerdo	Completa...	De acuerdo	Completa...	De a							
15	Completa...	Completa...	Completa...	Completa...	Completa...	De acuerdo	Completa...	Com										
16	Completa...	No sabe/n...	Completa...	Completa...	Completa...	Completa...	Completa...	Completa...	De acuerdo	Completa...	Completa...	Completa...	Completa...	De acuerdo	Completa...	Completa...	Completa...	Com
17																		
18																		
19																		
20																		
21																		
22																		
23																		
24																		
25																		
26																		
27																		

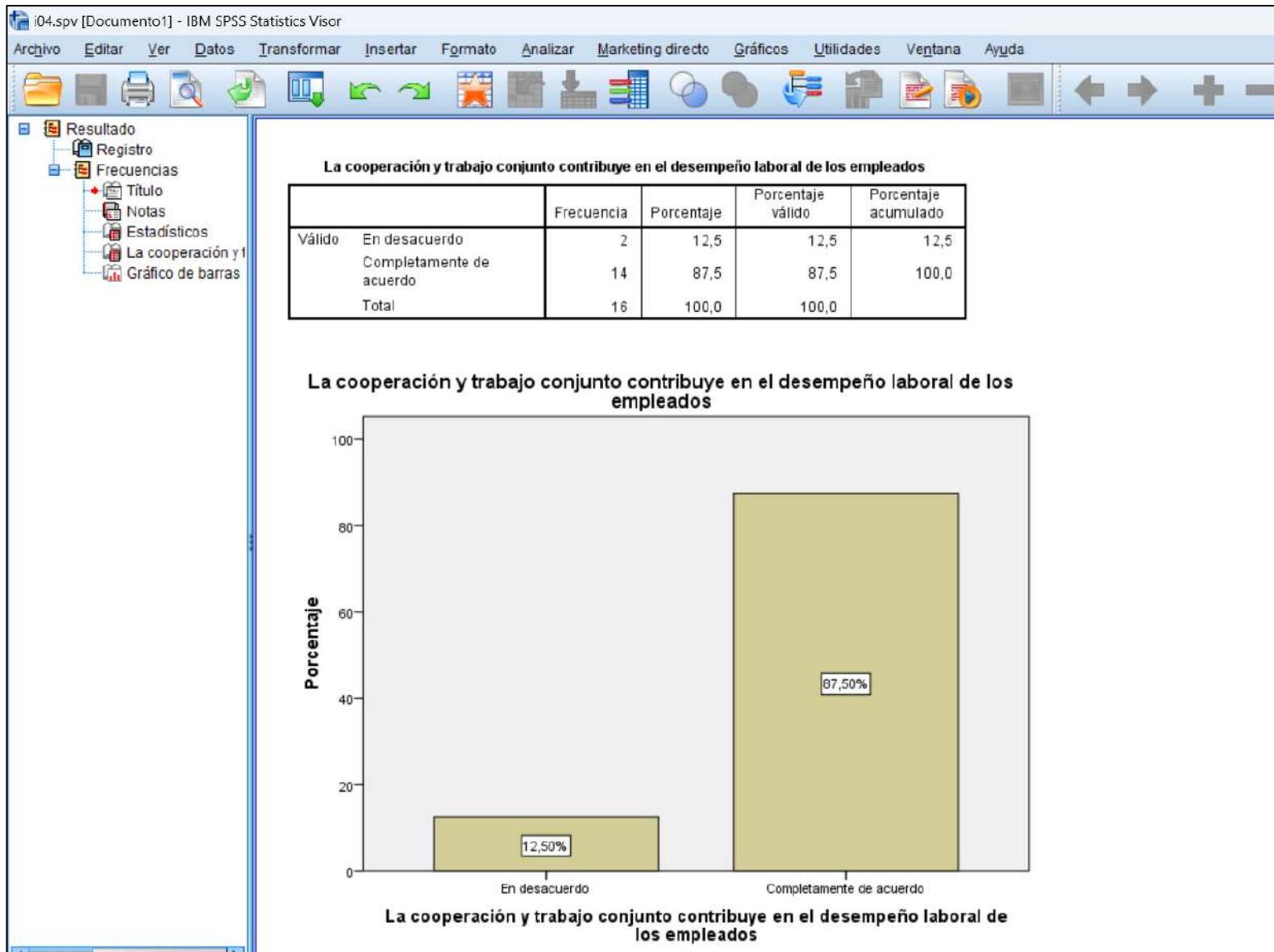
Vista de datos Vista de variables

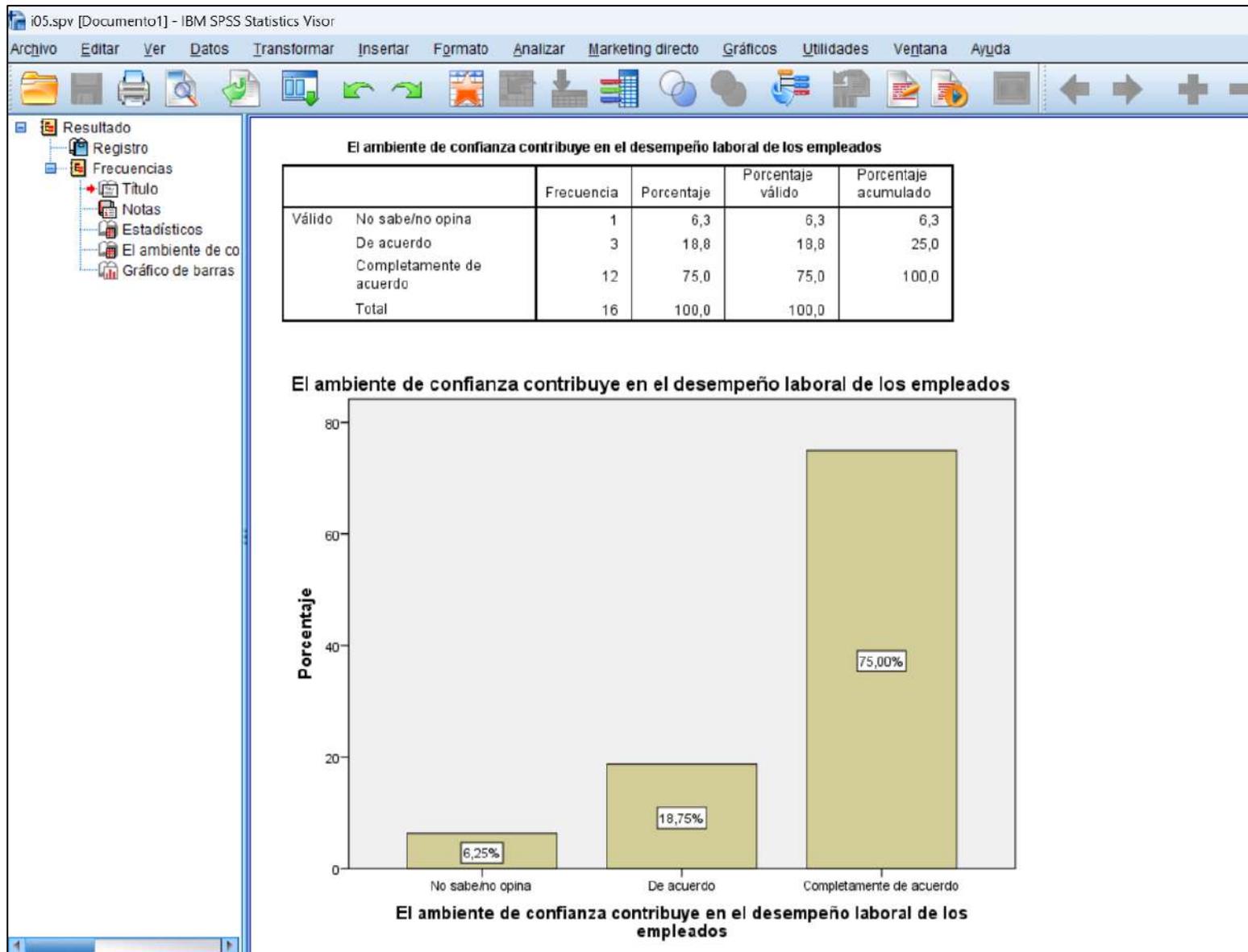
Análisis de indicadores

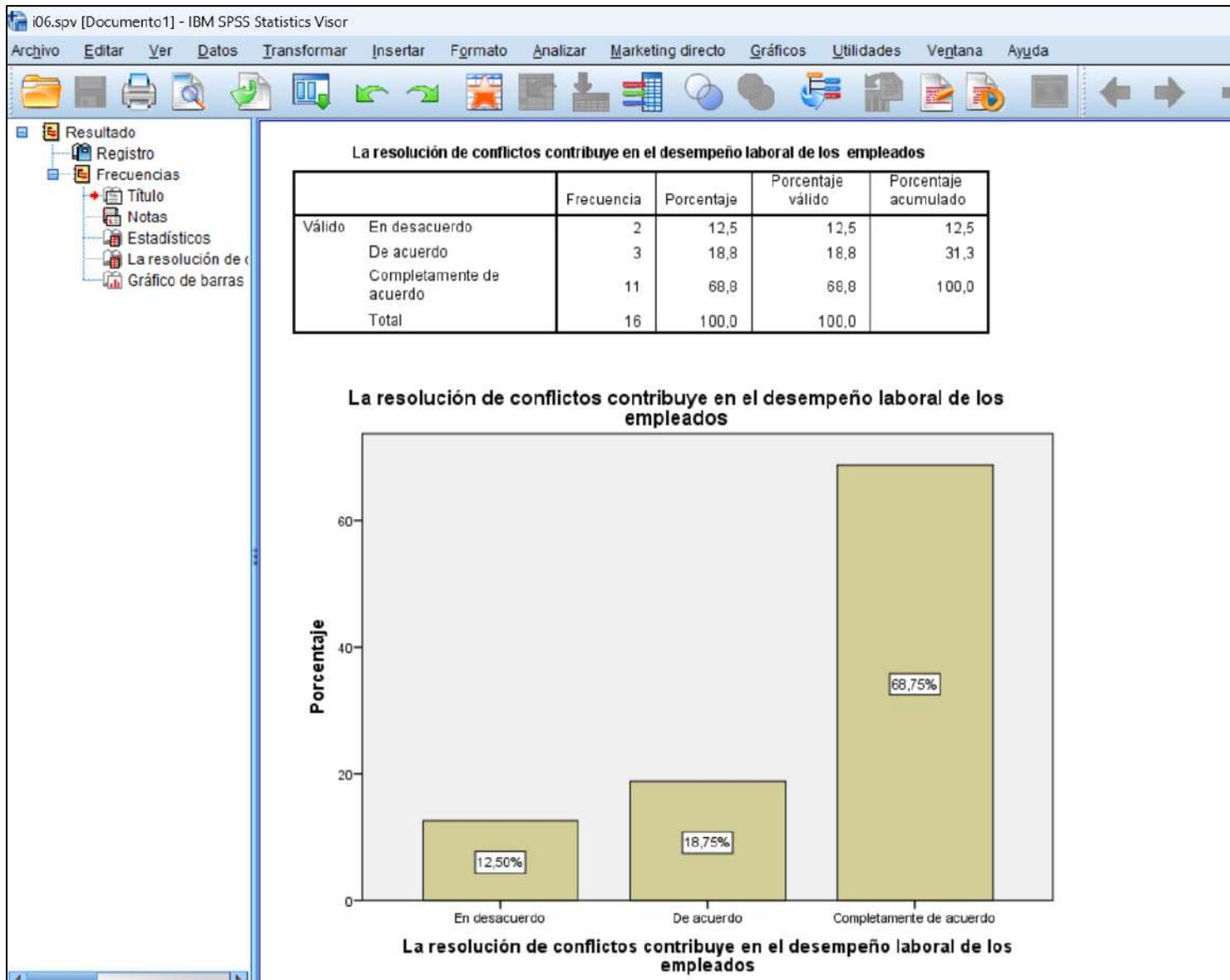


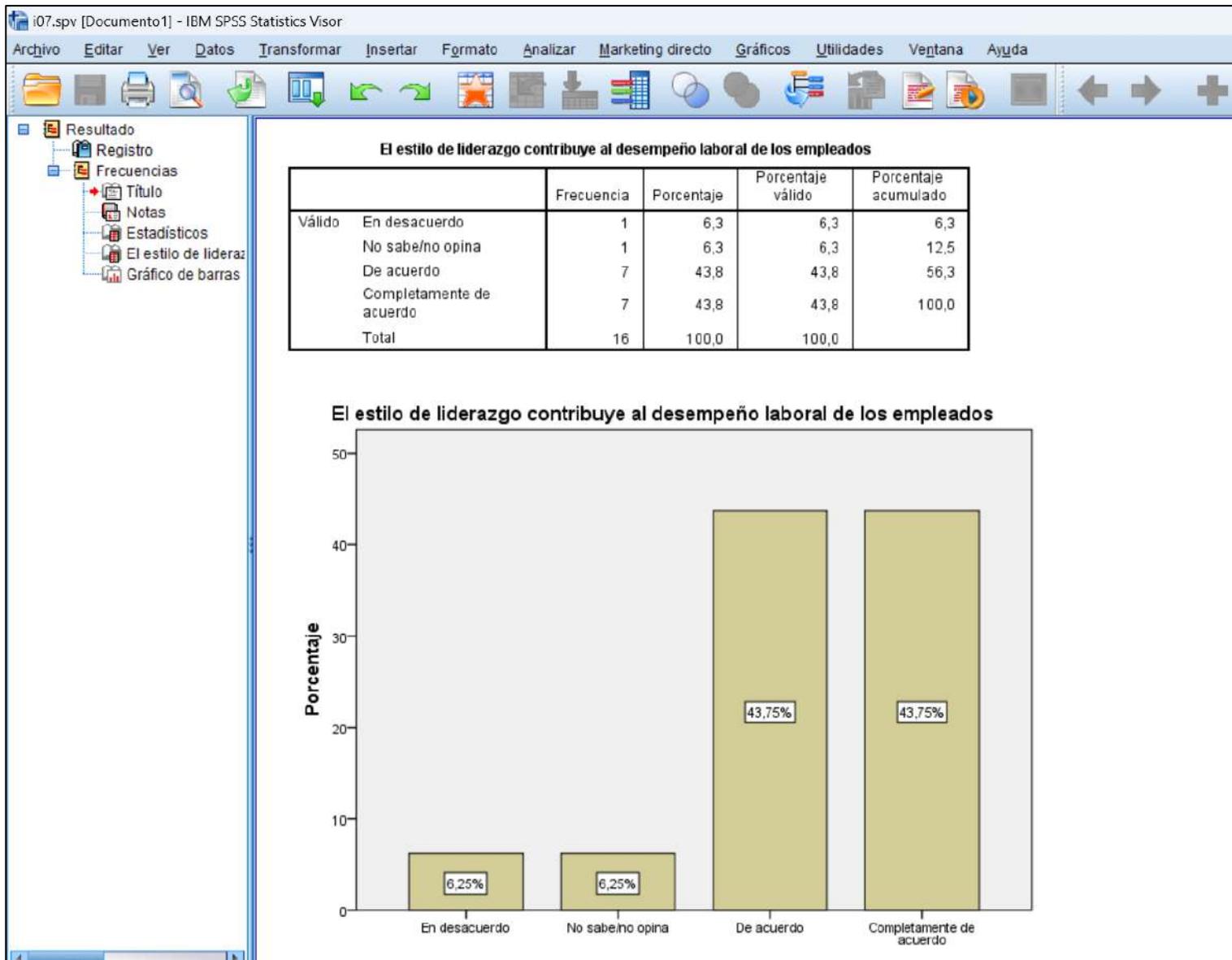


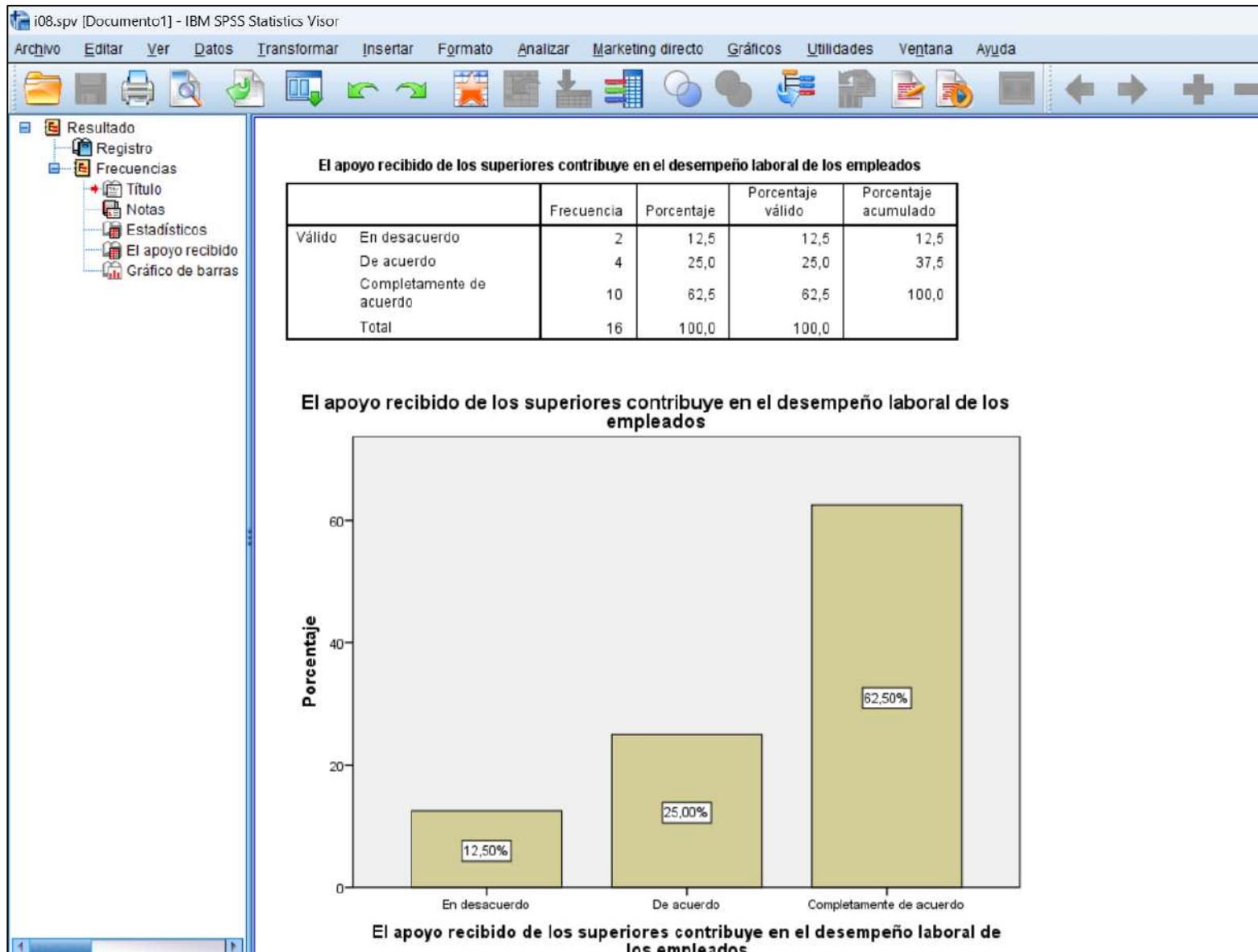


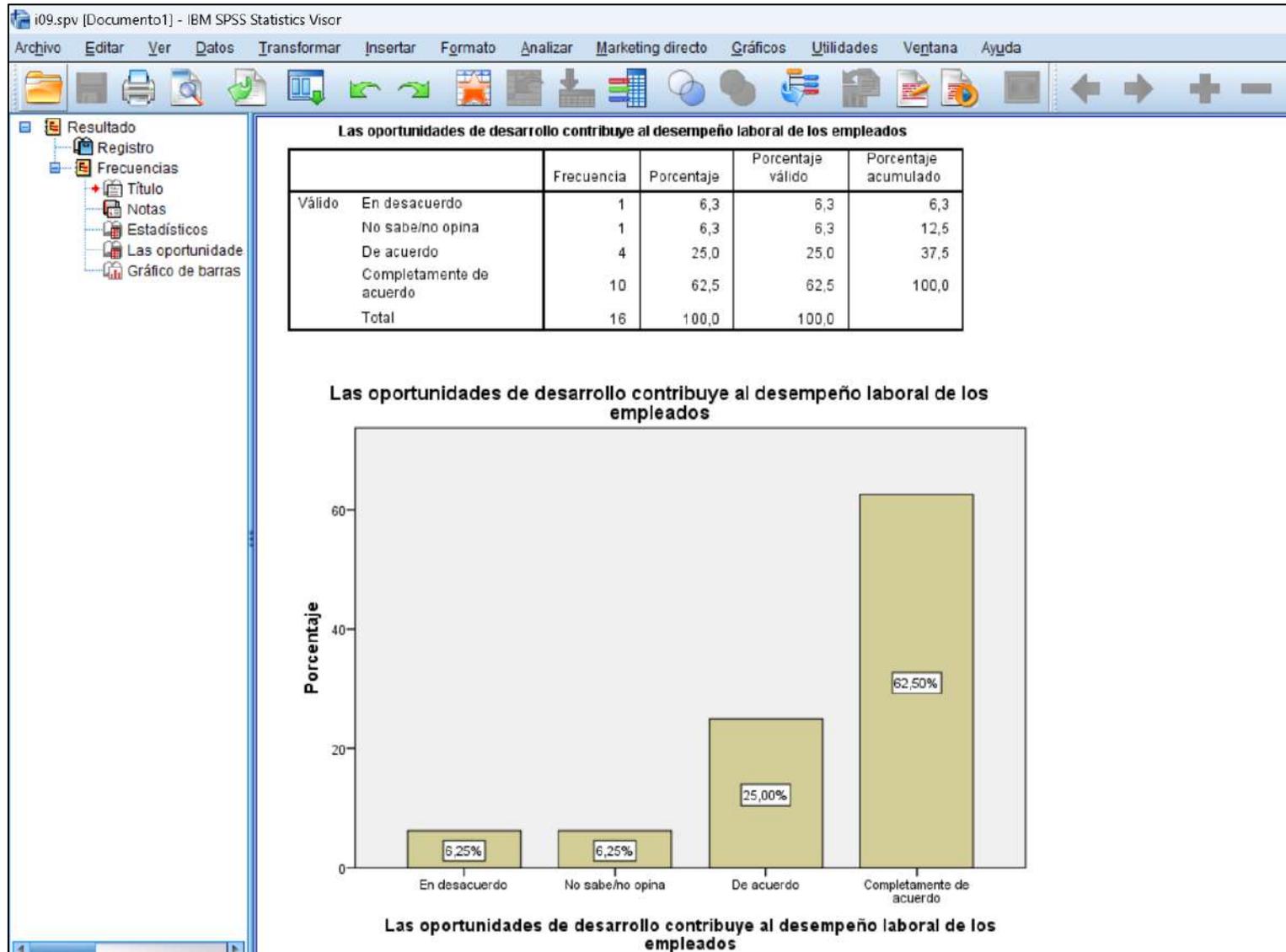


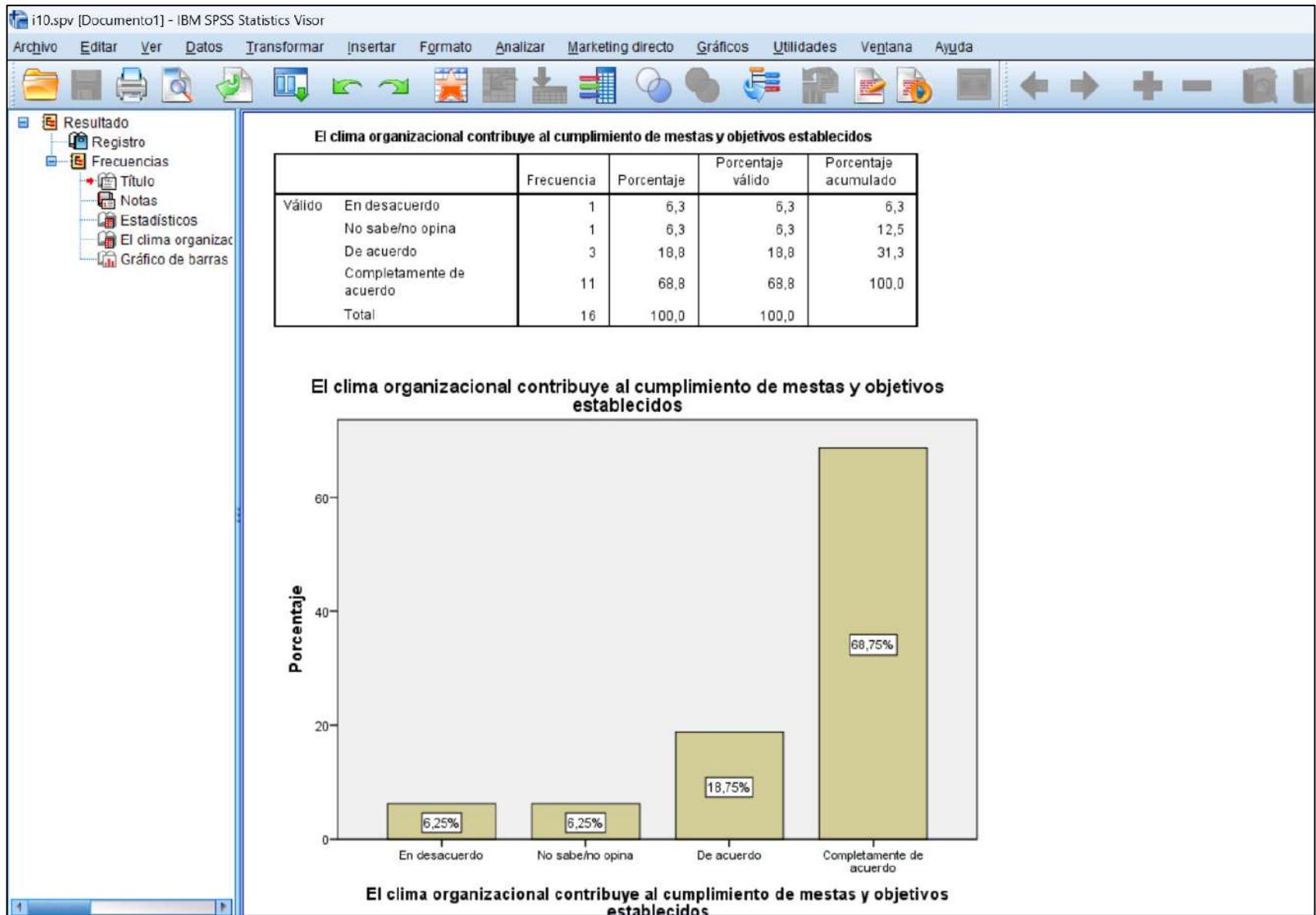


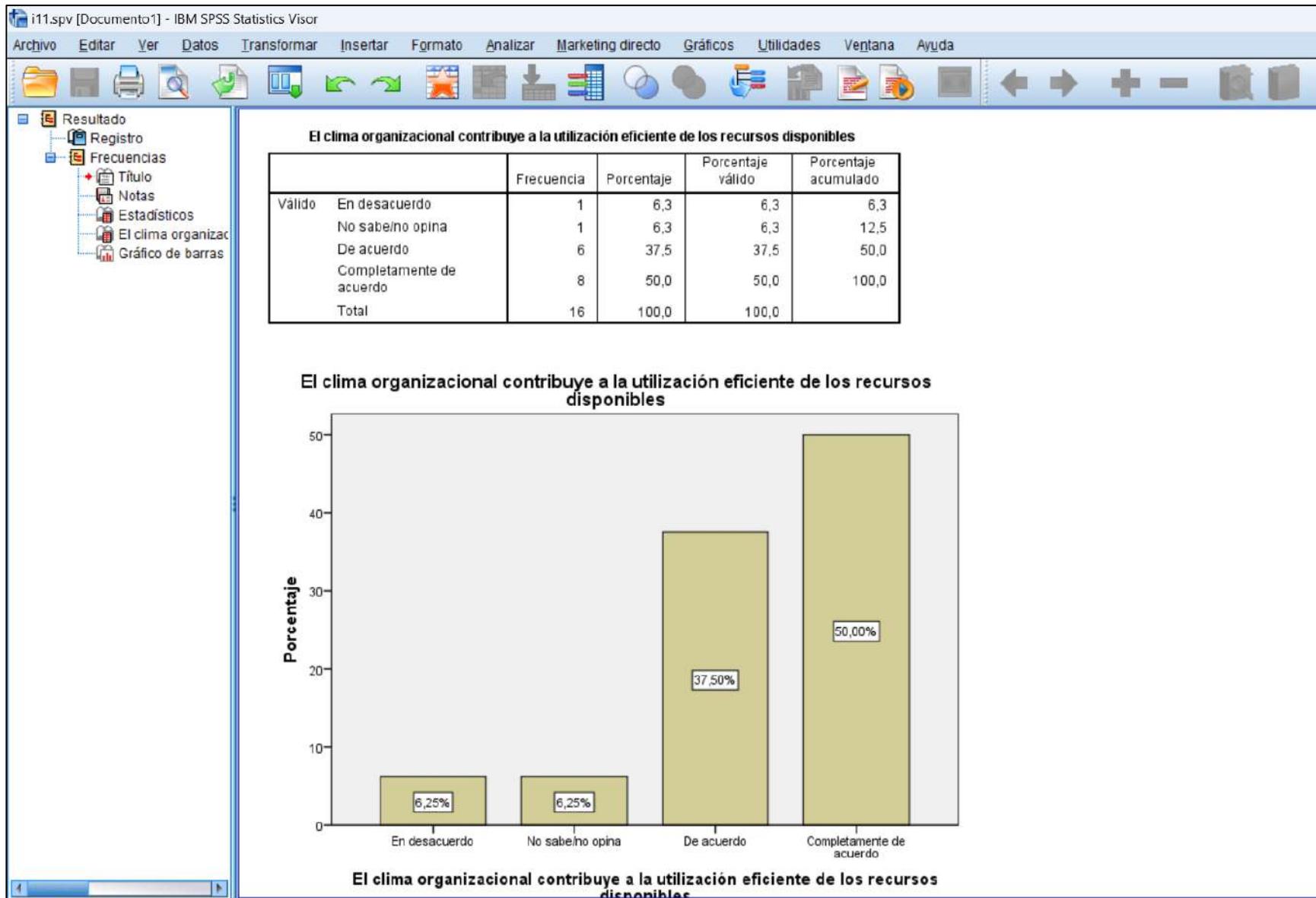


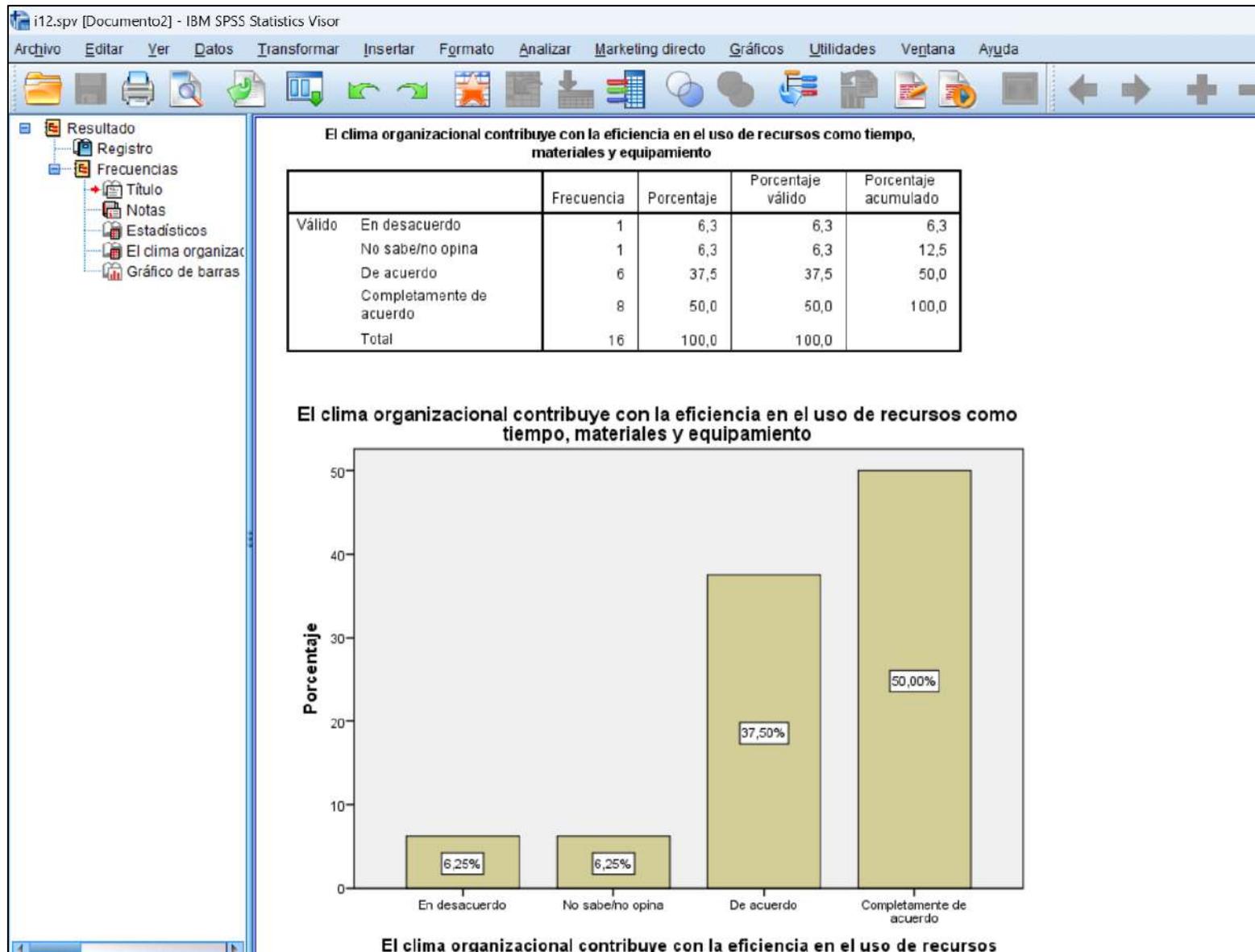


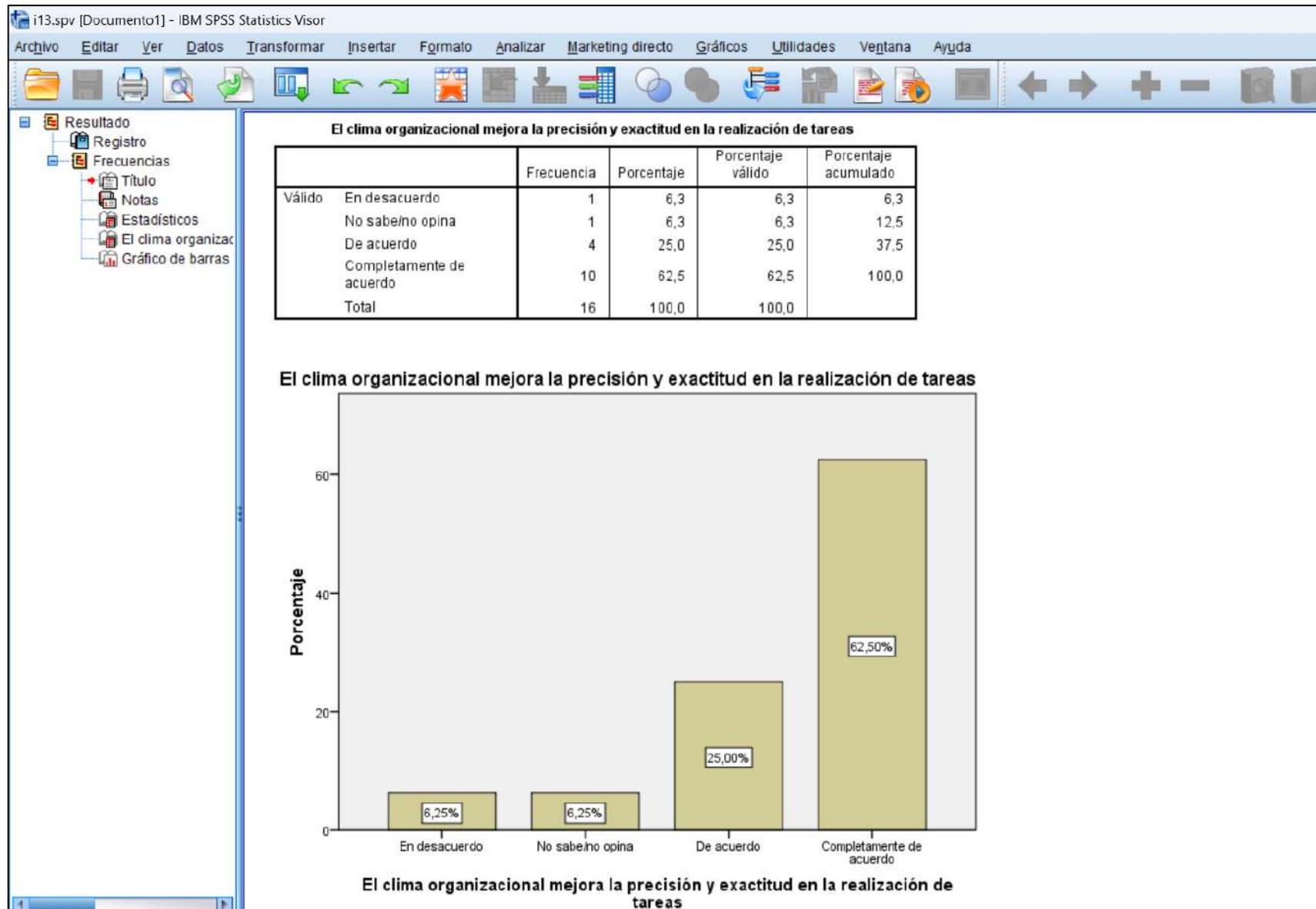


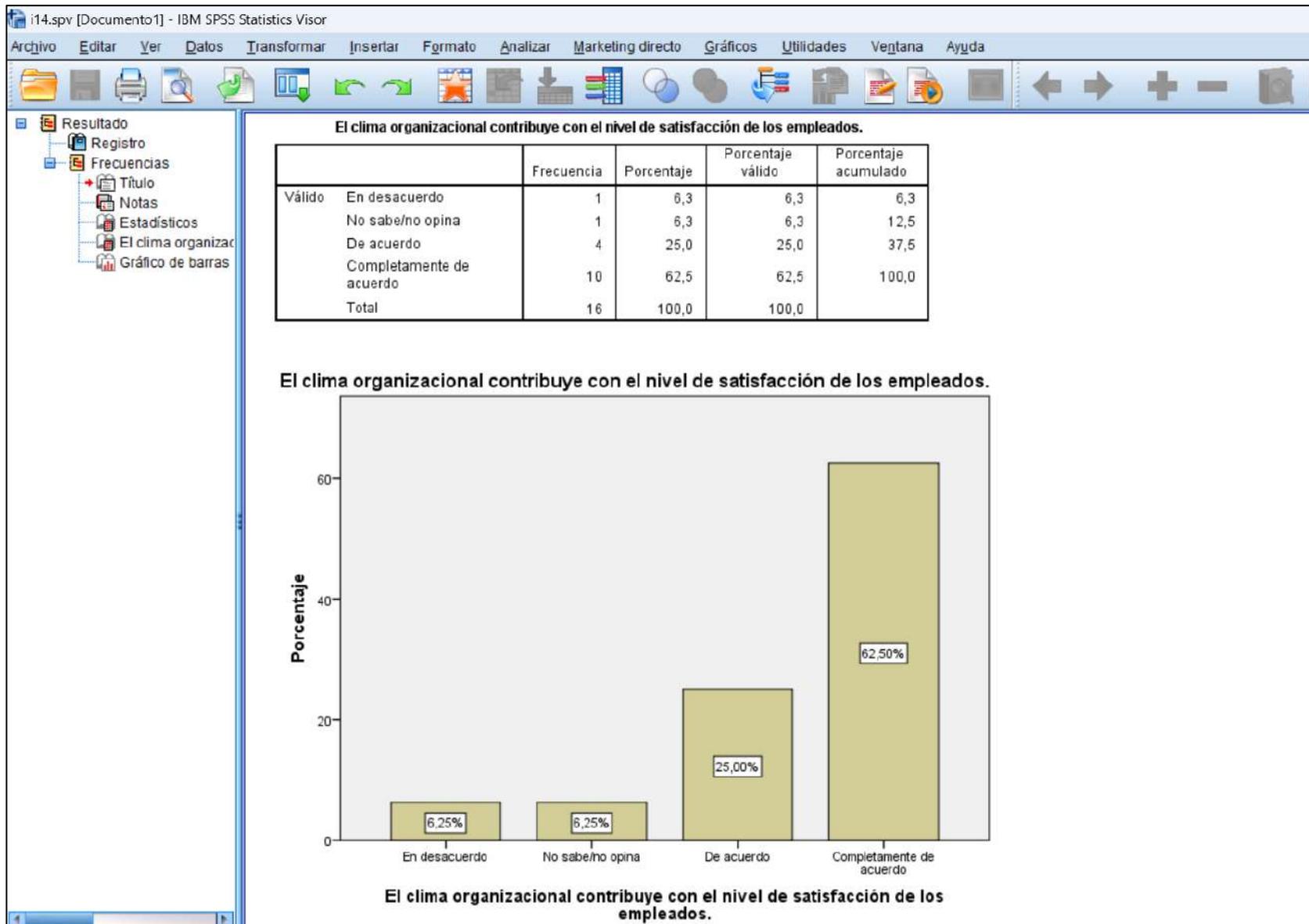


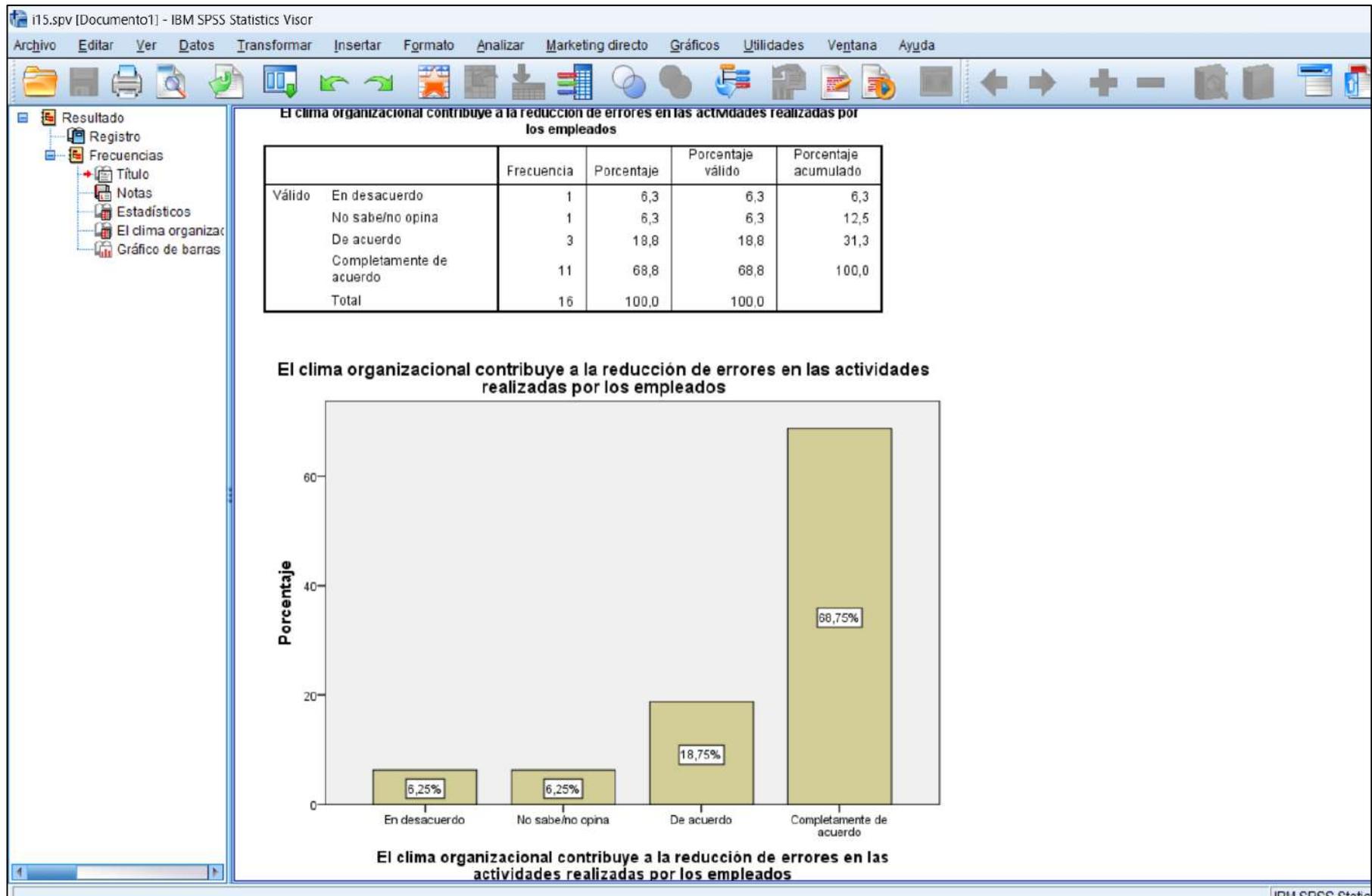


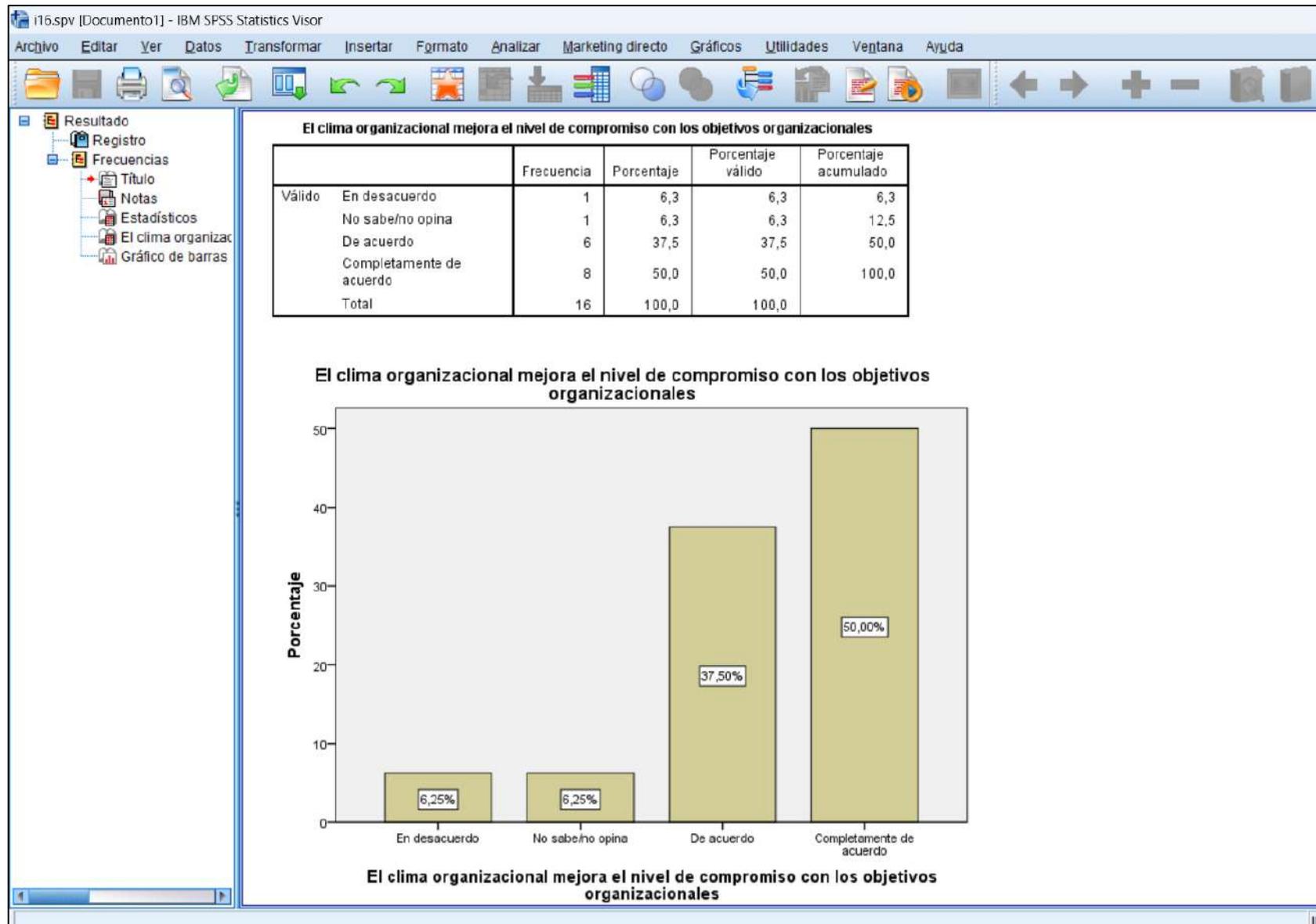


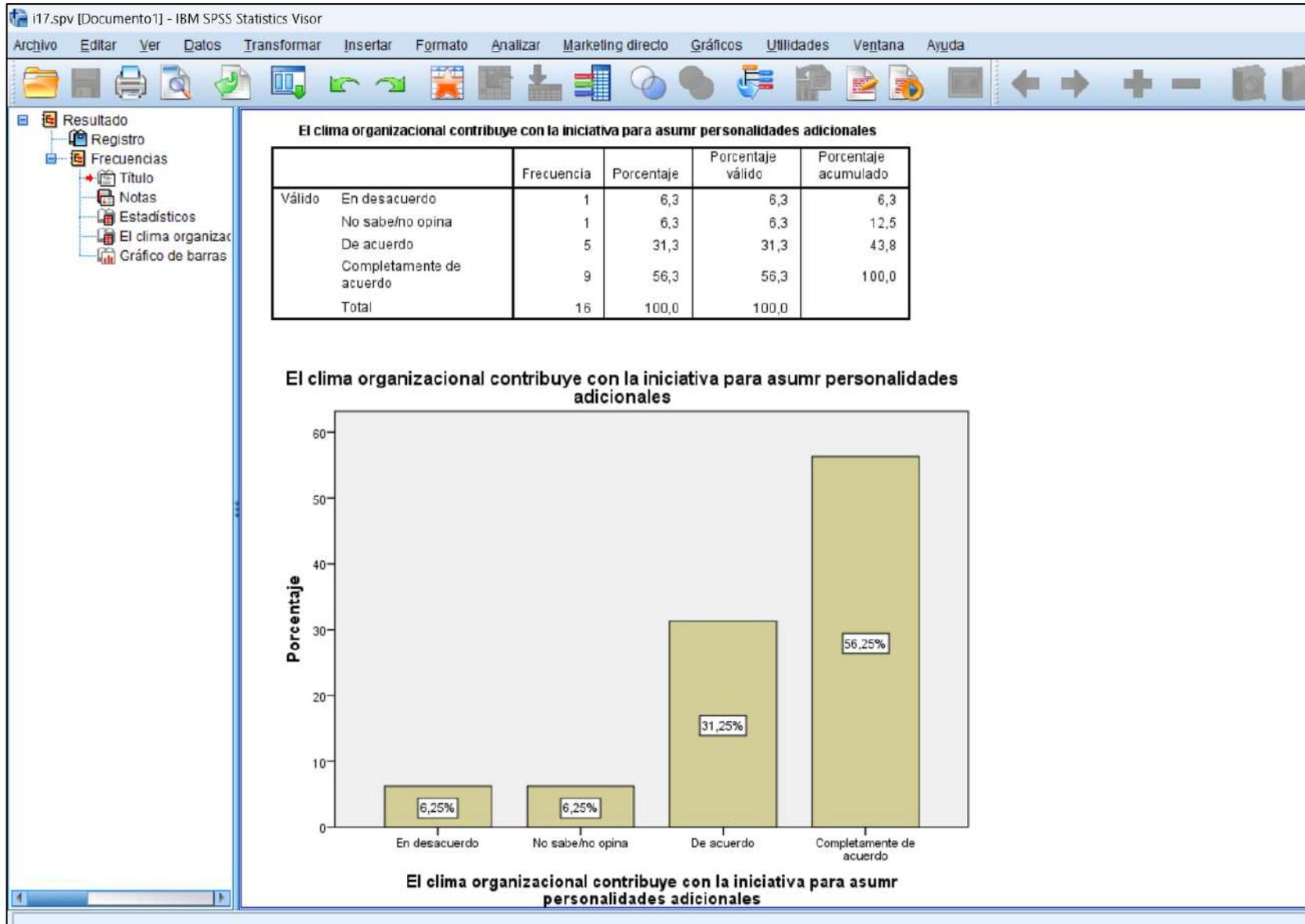


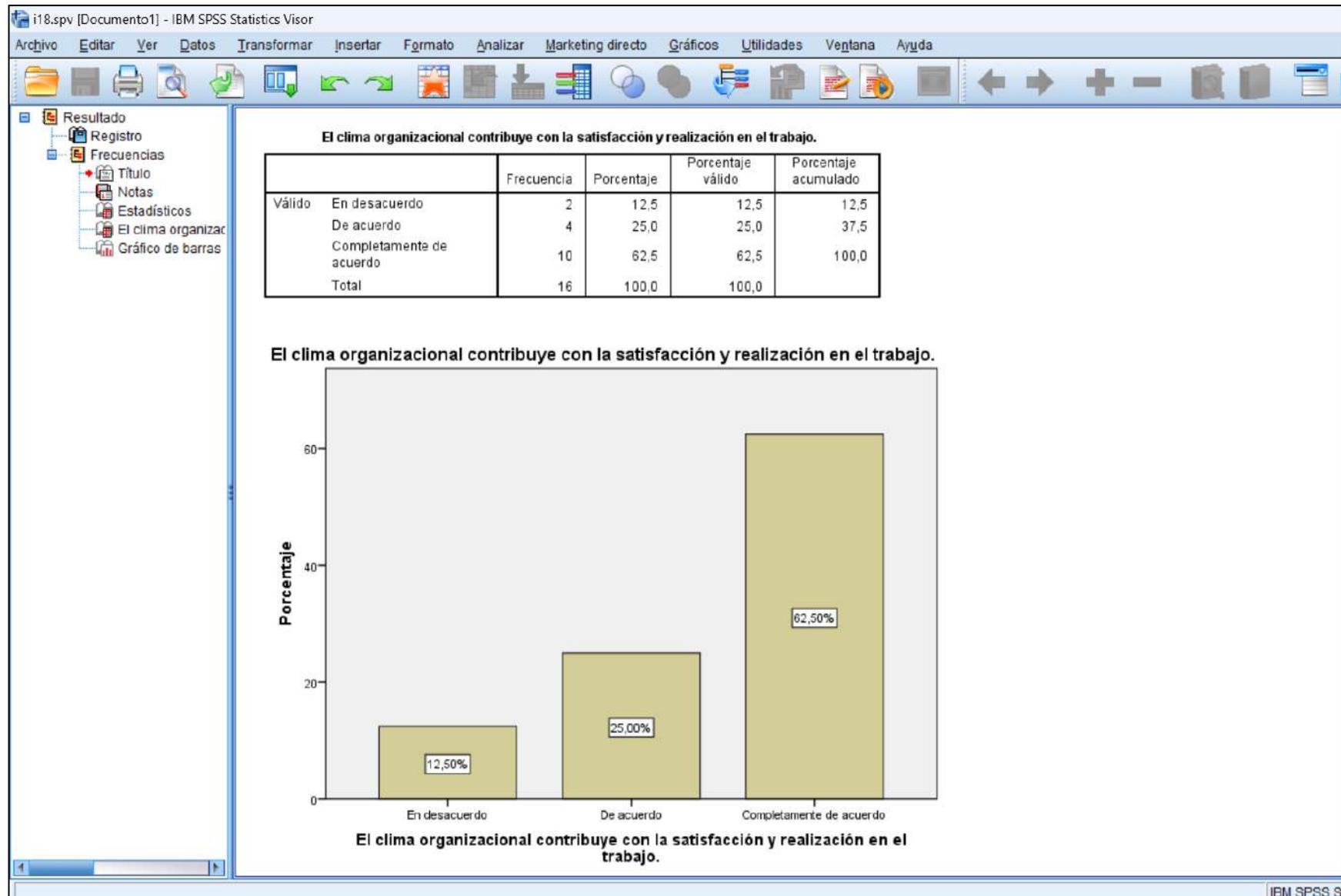












DRA FLOR DE MARIA LIOO JORDAN

ASESOR

**DRA. ELENA LUISA LAOS FERNANDEZ
PRESIDENTE**

**M(o). JIMMY ALONSO SANTOS ARCE
SECRETARIO**

**M(o). JHONAR ANGEL GALLARDO ANDRÉS
VOCAL**