

**UNIVERSIDAD CATOLICA DE TRUJILLO
BENEDICTO XVI
FACULTAD DE INGENIERIA Y ARQUITECTURA
CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERIA INDUSTRIAL**



**“RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA
EMPRESA DESPACHOS ADUANEROS CHAVIMOCHIC SAC-
SALAVERRY 2020.”**

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE INGENIERO
INDUSTRIAL**

AUTORAS

Br. Estefani Milagritos Agreda Pérez

Br. Erika Leticia Flores Centeno

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Procesos y Tecnología

SUB LINEA

Procesos Industriales

TRUJILLO-PERÚ

2020



ACTA DE EVALUACIÓN DE TITULACIÓN PROFESIONAL POR PRESENTACIÓN, SUSTENTACIÓN Y APROBACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Trujillo, a los 13 días del mes de agosto del 2020, siendo las 19:15 horas se reunieron los miembros del Jurado designado por la Facultad de Ingeniería y Arquitectura para evaluar el Examen de Titulación Profesional de:

INGENIERIA INDUSTRIAL

(Indicar la Carrera Profesional)

Especialidad: _____

(De ser el caso)

mediante la Modalidad de Presentación, Sustentación y Aprobación de Tesis de(l) (la)

Bachiller: _____ AGREDA PEREZ ESTEFANI MILAGRITOS

(Apellidos y Nombres)

quien desarrolló la Tesis Titulada:

“RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
TRABAJADORES EN LA EMPRESA DESPACHOS ADUANEROS CHAVIMOCHIC SAC-
SALAVERRY 2020”

Concluido el acto, el Jurado dictaminó que el (la) mencionado(a) Bachiller fue

_____ APROBADO _____ por _____ EXCELENCIA _____
(Aprobado o desaprobado= menos de 14) (En caso de ser aprobado: Unanimidad o mayoría o grado de excelencia)

emitiéndose el calificativo final de _____ DIECINUEVE _____ 19 _____
(Letras) (Números)

Siendo las 20:20 horas concluyó la sesión, firmando los miembros del Jurado.

Presidente: _____ Mg. Gonzales Valdivia Janet Edith
(Dr. Mg. o Ing.) (Apellidos y Nombres)

(Firma)

Secretario: _____ Mg. Alva Reyes Luis Alberto
(Dr. Mg. o Ing.) (Apellidos y Nombres)

(Firma)

Vocal: _____ Mg. Saldaña Milla Fernando Arístides
(Dr. Mg. o Ing.) (Apellidos y Nombres)

(Firma)

(*) Desaprobado: 0-13; Aprobado: 14-20

(**) Mayoría: Dos miembros del jurado aprueban; Unanimidad: todos los miembros del jurado aprueban; Grado de excelencia: promedio 19 a 20

ACTA DE EVALUACIÓN DE TITULACIÓN PROFESIONAL POR PRESENTACIÓN, SUSTENTACIÓN Y APROBACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Trujillo, a los 13 días del mes de agosto del 2020, siendo las 19:15 horas se reunieron los miembros del Jurado designado por la Facultad de Ingeniería y Arquitectura para evaluar el Examen de Titulación Profesional de:

INGENIERIA INDUSTRIAL

(Indicar la Carrera Profesional)

Especialidad: _____

(De ser el caso)

mediante la Modalidad de Presentación, Sustentación y Aprobación de Tesis de(l) (la)

Bachiller: _____ FLORES CENTENO ERIKA LETICIA

(Apellidos y Nombres)

quien desarrolló la Tesis Titulada:

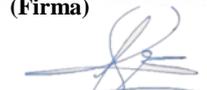
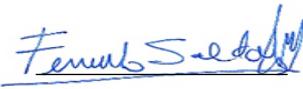
“RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
TRABAJADORES EN LA EMPRESA DESPACHOS ADUANEROS CHAVIMOCHIC SAC-
SALAVERRY 2020”

Concluido el acto, el Jurado dictaminó que el (la) mencionado(a) Bachiller fue

APROBADO por EXCELENCIA
(Aprobado o desaprobado= menos de 14) (En caso de ser aprobado: Unanimidad o mayoría o grado de excelencia)

emitiéndose el calificativo final de DIECINUEVE 19
(Letras) (Números)

Siendo las 20:20 horas concluyó la sesión, firmando los miembros del Jurado.

Presidente:	Mg. Gonzales Valdivia Janet Edith _____ (Dr. Mg. o Ing.) (Apellidos y Nombres)	 _____ (Firma)
Secretario:	Mg. Alva Reyes Luis Alberto _____ (Dr. Mg. o Ing.) (Apellidos y Nombres)	 _____ (Firma)
Vocal:	Mg. Saldaña Milla Fernando Aristides _____ (Dr. Mg. o Ing.) (Apellidos y Nombres)	 _____ (Firma)

(*) Desaprobado: 0-13; Aprobado: 14-20

(**) Mayoría: Dos miembros del jurado aprueban; Unanimidad: todos los miembros del jurado aprueban; Grado de excelencia: promedio 19 a 20

FORMULARIO DE CESIÓN DE DERECHOS PARA LA PUBLICACIÓN DIGITAL DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Moche, Agosto 2020

A: Mg. Luis Alberto Alva Reyes

Decano de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura

Nombres y apellidos de cada investigador(a):

Yo Nosotros (as)

Br. Estefani Milagritos Agreda Pérez

Br. Erika Leticia Flores Centeno

Autor (es) de la investigación titulada:

“RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA DESPACHOS ADUANEROS CHAVIMOCHIC SAC-SALAVERRY 2020.

”Sustentada y aprobada el informe para optar el Grado Académico/ Título Profesional de:
INGENIERO INDUSTRIAL

CEDO LOS DERECHOS a la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI para publicar por plazo indefinido la versión digital de esta tesis en el repositorio institucional y otros, con los cuales la universidad firme convenio, consintiendo que cualquier tercero podrá acceder a dicha obra de manera gratuita pudiendo visualizarlas, revisarlas, imprimirlas y/o grabarlas siempre y cuando se respeten los derechos de autor y sea citada correctamente. En virtud de esta autorización, la universidad podrá reproducir mi tesis en cualquier tipo de soporte, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la tesis o trabajo de investigación es una creación de mi autoría o coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultada(o)(s) a conceder la presente autorización y además declaro bajo juramento que dicha tesis no infringe los derechos de autor de terceras personas.

Asimismo, declaro que el CD-ROM que estoy entregando a la UCT, con el archivo en formato PDF y WORD (.docx), como parte del proceso de obtención del Título Profesional o Grado Académico, es la versión final del documento sustentado y aprobado por el Jurado.

Por ello, el tipo de acceso que autorizo es el siguiente: (Marcar con un aspa (x); una opción)

Categoría de Acceso	Descripción del Acceso	Marcar con acceso
ABIERTO	Es público y será posible consultar el texto completo. Se podrá visualizar, grabar e imprimir.	X
RESTRINGIDO	Solo se publicará el abstract y registro del metadato con información básica.	

OPCIONAL – LICENCIA CREATIVE COMMONS.

Una licencia **Creative Commons** es un complemento a los derechos de autor que tiene como fin proteger una obra en la web. Si usted concede dicha licencia mantiene la titularidad y permite que otras personas puedan hacer uso de su obra, bajo las condiciones que usted determine.

No, deseo otorgar una licencia Creative Commons

Si, deseo otorgar una licencia Creative Commons

Si opta por otorgar la licencia Creative Commons, seleccione una opción de los siguientes permisos:

CC-BY: Utilice la obra como desee, pero reconozca la autoría original. Permite el uso comercial.	X
CC-BY-SA: Utilice la obra como desee, reconociendo la autoría. Permite el uso comercial del original y la obra derivada (traducción, adaptación, etc.), su distribución es bajo el mismo tipo de licencia.	<input type="checkbox"/>
CC-BY-ND: Utilice la obra sin realizar cambios, otorgando el reconocimiento de autoría. Permite el uso comercial o no comercial.	<input type="checkbox"/>
CC-BY-NC: Utilice la obra como desee, reconociendo la autoría y puede generar obra derivada sin la misma licencia del original. No permite el uso comercial.	<input type="checkbox"/>
CC-BY-NC-SA: Utilice la obra reconociendo la autoría. No permite el uso comercial de la obra original y derivada, pero la distribución de la nueva creación	<input type="checkbox"/>
CC-BY-NC-ND: Utilice y comparte la obra reconociendo la autoría. No permite cambiarla de forma alguna ni usarlas comercialmente.	<input type="checkbox"/>

Datos del investigador (a)

Nombres y Apellidos: Estefani Milagritos Agreda Pérez

DNI: 75121916

Teléfono celular: 973090402

Email: estefany_agreda@hotmail.com



Firma

Datos del investigador (a)

Nombres y Apellidos: Erika Leticia Flores Centeno

DNI: 70457563

Teléfono celular 902714466

Email erikaflorescenteno@gmail.com



Firma

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Monseñor Dr. Héctor Miguel Cabrejos Vidarte, O.F.M.

Fundador y Gran Canciller de la UCT Benedicto XVI

R.P. Dr. Jhon Joseph Lydon McHugh, O.S.A.

Rector

Dra. Silvia Valverde Zavaleta

Vicerrectora Académica

Dr. Carlos Alfredo Cerna Muñoz PhD.

Vicerrector de Investigación

Mg. Luis Alberto Alva Reyes

Decano de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura

Mons. Ricardo Exequiel Angulo Bazauri

Gerente de Desarrollo Institucional

Ing. Marco Antonio Dávila Cabrejos

Gerente de Administración y Finanzas

Mg. José Andrés Cruzado Albarrán

Secretario General

APROBACION DEL ASESOR

Yo **Mg. FERNANDO ARÍSTIDES SALDAÑA MILLA** con DNI N° **18135414** ,como asesor (a) del trabajo de investigación **“RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA DESPACHOS ADUANEROS CHAVIMOCHIC SAC-SALAVERRY 2020”** desarrollada por los(as) alumnos (as) **ESTEFANI MILAGRITOS AGREDA PÉREZ Y ERIKA LETICIA FLORES CENTENO** Con DNI N° **75121916** y **70457563** respectivamente, egresadas(os) del Programa Profesional de **INGENIERÍA INDUSTRIAL** ,considero que dicho trabajo de titulación reúne los requisitos tanto técnicos como científicos y corresponden con las normas establecidas en el reglamento de titulación de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI y en normativa para la presentación de trabajos de titulación de la Facultad de ingeniería y Arquitectura.

Por tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente para que sea sometido a evaluación por la comisión de la clasificación designado por el Decano de la Facultad de ingeniería y Arquitectura.



Mg. Fernando Arístides Saldaña Milla

ASESOR (A)

DEDICATORIAS

Este logro se lo dedico en primer lugar a Dios Todo Poderoso, que siempre me cuida, protege cada momento de mi vida, y sobretodo que gracias a él estoy encontrando el sentido a mi vida.

De manera especial a mi madre Agripina Perez, que me llena cada día de alegrías, además de apoyarme incondicionalmente con su amor, al logro de mis objetivos y metas, gracias a ella me estoy convirtiendo en lo que quiero ser.

A toda mi familia, por sus valiosos consejos, por velar siempre por mi bienestar.

A esas personitas especiales que me brindaron su cariño, sobretodo, me apoyaron académicamente para culminar exitosamente mis estudios profesionales

A todos ellos se los dedico mi más sincero aprecio y gratitud.

Estefani

A Dios, por ser mi padre celestial, que guía mi camino y me cuida.

A mi familia, especialmente a mi madre, Milagritos, por su apoyo incondicional y su ejemplo a seguir, a mis abuelitos Blanca y Gabriel, que siempre creyeron en mí , impulsándome a seguir estudiando.

A la memoria de mi padre, Walter Flores Bustamante, que desde el cielo me cuida y guía mis pasos.

A mis hermanos menores, Walter, Junior y Luana por ser el motor y motivo de cumplir mis metas, y ser el mejor ejemplo a seguir para ellos.

A mi madrina María Alcántara, que con sus consejos y apoyo me ayudo a crecer profesional y personalmente.

A mi compañero de vida, que con su perseverancia supo darme los mejores consejos.

A todos ellos les dedico este logro.

Erika

AGRADECIMIENTO

Al forjador de nuestro camino, nuestro padre celestial, por darnos la fortaleza necesaria en esta etapa tan importante para nosotras,

A nuestros docentes por ser guía de los conocimientos en las diferentes etapas de esta carrera, y así poder ser hoy solución a los múltiples problemas de nuestro país.

A nuestra alma mater por ser nuestro segundo hogar, forjándonos en alma y valores.

A nuestro asesor, por brindarnos las pautas, para poder desarrollar esta tesis como culminación de nuestra etapa universitaria.

Al estadístico, por su ayuda con el procesamiento de los datos,

A la empresa Despachos Aduaneros Chavimochic S.A.C. por brindarnos toda la información necesaria para la ejecución de esta investigación.

Las autoras.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Nosotras, **ESTEFANI MILAGRITOS AGREDA PÉREZ** con DNI 75121916 y **ERIKA LETICIA FLORES CENTENO** con DNI 70457563, egresadas del Programa de Estudios de **INGENIERIA INDUSTRIAL** de la **UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI**, damos fe que hemos seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos emanados por la **FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA**, para la elaboración y sustentación del trabajo de investigación titulado: **“RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA DESPACHOS ADUANEROS CHAVIMOCHIC SAC-SALAVERRY 2020”**, el cual consta de un total de **69** páginas, en las que se incluye **18** tablas y **3** figuras, más un total de **16** páginas en apéndices y/o anexos.

Dejamos constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaramos bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento, corresponde a nuestra autoría respecto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizamos que los fundamentos teóricos están respaldados por el referencial bibliográfico, asumiendo un mínimo porcentaje de omisión involuntaria respecto al tratamiento de cita de autores, lo cual es de nuestra entera responsabilidad.

Se declara también que el porcentaje de similitud o coincidencia es de 20%, el cual es aceptado por la Universidad Católica de Trujillo.

Los autoras



Estefani Milagritos Agreda Pérez
DNI 75121916



Erika Leticia Flores Centeno
DNI 70457563

INDICE

Capítulo I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	8
1.1 Planteamiento del problema.....	8
1.2 Formulación del problema.....	11
1.2.1 Problema general.....	11
1.2.2 Problemas específicos.....	11
1.3 Formulación de objetivos.....	13
1.3.1 Objetivo general.....	13
1.3.2 Objetivos específicos.....	13
1.4 Justificación de la investigación.....	15
Capítulo II: MARCO TEÓRICO	17
2.1 Antecedentes de la investigación.....	17
2.2 Bases teórico científicas.....	22
2.3 Definición de términos básicos.....	32
2.4 Formulación de hipótesis.....	35
2.4.1 Hipótesis general.....	35
2.4.2 Hipótesis específicas.....	35
2.5 Operacionalización de variables.....	37
Capítulo III: METODOLOGÍA	38
3.1. Tipo de investigación.....	38
3.2. Diseño de investigación.....	39
3.3. Población, muestra y muestreo.....	40
3.4. Técnicas e instrumentos de recojo de datos.....	41
3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	42
3.6. Ética investigativa.....	42
Capítulo IV: RESULTADOS	43
4.1 Presentación y análisis de resultados.....	43
4.2 Prueba de hipótesis.....	48
4.3 Discusión de resultados.....	60
Capítulo V: CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS	64
5.1 Conclusiones.....	64
5.2 Sugerencias.....	66
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	68
ANEXOS Y/O APÉNDICES	70
Anexo 1: Instrumentos de medición.....	70
Anexo 2: Ficha técnica.....	74
Anexo 3: Validez y fiabilidad de instrumentos.....	75
Anexo 4: Base de Datos.....	77
Anexo 5: Matriz de consistencia.....	79
Anexo 6: Certificado de Prácticas.....	80
Anexo 7: %TURNITIN.....	84

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa "Despachos Aduaneros CHAVIMOCHIC SAC". En el deseo de alcanzar el objetivo planteado, se desarrolló una investigación de diseño descriptivo, cuantitativo y correlacional de corte transversal. La población es de 27 trabajadores, la muestra seleccionada está conformada por 25 trabajadores. Se aplicó como técnica de recolección de datos, una encuesta estructurada en una serie de 32 preguntas con tres dimensiones para el clima organizacional como la motivación, comunicación y trabajo en equipo; 4 dimensiones para el desempeño Laboral como el desempeño, satisfacción, capacidad Laboral y capacitación aplicada a los trabajadores.

Se analizó cada pregunta o ítem del cuestionario, las cuales fueron preparadas en forma gráfica para posteriormente agruparlas de acuerdo a las dimensiones del clima organizacional y desempeño laboral para una mayor comprensión de estos resultados.

Los programas para procesar, clasificar y ordenar fueron SPSS versión 23.0 para el análisis de resultados cuantitativos, cualitativos y el programa Excel cuyos resultados son presentados en tablas.

El proceso fue el siguiente primero se validó el instrumento propuesto mediante la aplicación de la fórmula "r" de Pearson en los ítems del instrumento de medición y como resultado se obtuvo un $r = 0.863$ ($r > 0.50$), lo cual indicó que el instrumento que evalúa el clima organizacional era válido, en cuanto a la confiabilidad de un total de 15 pruebas realizadas a nivel piloto se obtuvo en total un índice de confiabilidad Alfa de Cronbach de $\alpha = 0.881$ ($\alpha > 0.70$), lo cual indicaba que el instrumento también era confiable, el mismo procedimiento fue con el desempeño laboral que obtuvo como resultado un "r" = 0,770 ($r > 0.50$) y en cuanto su confiabilidad se obtuvo 0,731 ($\alpha > 0.70$), al tener listo el cuestionario se procedió aplicar a la muestra seleccionada para el procesamiento y análisis de la información.

En conclusión, se confirma lo señalado por las bases teóricas y estudios que se han tomado como referencia.

Palabras clave:

Clima organizacional, desempeño laboral, motivación, comunicación, satisfacción.

ABSTRACT

The present research had as main objective determine in what way the relationship that exist between the organizational climate and the work performance of workers of the company "Customs Offices Chavimochic SAC. In the desire to achieve the stated objective is descriptive, quantitative and cross-sectional correlational research was developed. The population is 27 workers; the selected sample is made up of 25 workers. It was applied as a data collection, a structured survey in a series of 32 questions with three dimensions for organizational climate such as motivation, communication, and teamwork, 4 dimensions for work performance such as performance, satisfaction, work capacity and training applied to workers.

An question or item of the questionnaire was analyzed, which were prepared in a graphic form for subsequently grouped according to the dimension of the organizational climate and workplace for a greater understanding of these results. The programs to process and sorting were SPSS version 23.0, for the analysis of the quantitative, qualitative results and the excel program whose results are presented in tables.

The process was as follows: first the instrument proposed for the investigation was validated by Pearson's formula "r" was applied in the items of the measuring instrument. A $r=0.863$ ($r > 0.50$) was obtained, which indicated that the instrument assessing job satisfaction was valid. In terms of reliability, in Cronbach alpha reliability index of $\alpha = 0.881$ ($r > 0.70$) was obtained from a total of 15 tests conducted at the pilot level, indicating that the instrument was also reliable, the same procedure was with the work performance that " $r=0,770$ ($r>0,50$) and as to its reliability was obtained $0,731$ ($\alpha >0.70$). Having the questionnaire ready , it was applied to the sample selected for the processing analysis of the information .

In conclusion, confirmed the indicated by the theoretical and studio which have been taken as reference as they have been made as reference.

Keywords:

Organizational climate, the performance, motivation, communication, satisfaction.

Capítulo I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del problema

En un reporte elaborado por la Organización Mundial del trabajo (2018), Alega que a nivel mundial, todas las organizaciones han experimentado modificaciones muy importantes en estas últimas décadas, debido al proceso de una competencia apresurada y a los cambios sociales ,lo que exigió a diversos sectores dirigirse a la competitividad tanto interna como externa dando mayor importancia al capital humano y a sus interrelaciones .

Según Pacheco (2017) en América Latina, sobre todo, en los países subdesarrollados las organizaciones se encuentran perturbadas por una crisis de índole económico, gubernamental, social y didáctico generando gran inseguridad en el entorno laboral ,por lo que es necesario desarrollar un nuevo cambio de enfoque metodológico dejando de lado los antiguos esquemas de conducta, para que así se tome en cuenta que este proceso solicita de la calidad del talento humano para afrontar una rápida capacidad de respuesta a los desafíos que finalmente inciden en el estilo de administrar brindando ,finalmente ,como resultado condiciones laborales adaptables y motivadoras .

De acuerdo con Zapana (2017), en nuestro país una gran proporción de empresas aun utilizan sistemas estrictos para llevar a cabo la producción de bienes y servicios, considerando el déficit de interés por la práctica de capacitación continua de los trabajadores, además de dejar de lado los pensamientos, sentimientos y acciones para tratarlos como maquinas productoras promoviendo así el miedo, el cual se ve manifestado en una clima organizacional rígido o tenso.

Sin embargo ,Según Flores (2017) muchas organizaciones están desnaturalizando dicho pensamiento pues el personal administrativo y directivo ya sean públicas o privadas están tomando conciencia que los trabajadores necesitan un ambiente laboral apropiado y oportuno para desenvolverse productivamente por lo que a estas organizaciones se les reconoce como sistemas abiertos con capacidad de auto innovación y aprendizaje .

Así mismo, como lo menciona Alvarado (2017), El clima organizacional puede ser impedimento o vínculo para el buen desempeño en el área laboral y puede ser un factor clave de distinción e influencia en el comportamiento de quienes están implicados, por lo cual su conocimiento proporciona la fuerza de lo que se percibió en el pasado acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo o autorizando ,además ,los cambios planificados , tanto en los procedimientos de los miembros ,como en su satisfacción de los mismos.

En simultáneo, tomando en cuenta a Rivera (2015), medir el clima organizacional brinda a las organizaciones un indicador de satisfacción laboral que facilita adelantar acciones para consolidar las mejores circunstancias de una buena productividad y dinámica organizacional.

En otras palabras según Arias (2012), las personas pertenecientes a una organización se les consideran como activos, ya que un trabajador plenamente comprometido está de acorde con su dirección y se vuelve deseoso por agregar valor ,a la vez de estar dispuesto a adaptarse con cualquier cambio organizacional.

Dicho de otra manera, Según Chiavenato (2000) ,El desempeño laboral es el proceder en la exploración de las metas establecidas, es decir es la estrategia particular para lograr los objetivos de la organización.

Cada integrante de la empresa mediante cada acción que realice hace un aporte para el cumplimiento de los objetivos en la organización y es así que lo se ha señalado como desempeño laboral se encuentra sujeto a factores internos y externos.

Considerando lo anterior, la presente investigación se ha centrado en el estudio acerca del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral a través de distintas situaciones generadas dentro de la empresa Despachos Aduaneros Chavimochic SAC que cuenta con 52 años de servicio a nivel nacional y local, desde entonces ha logrado ser unas de las mejores empresas al servicio en Comercio Exterior.

Esta organización presta servicios a compañías navieras, agente de carga nacional y empresas en general ,que tercerizan sus actividades logísticas, además la tramitación aduanera para las empresas importadoras y exportadoras de la zona, también ofrecen el servicio de carga y descarga por el Puerto de Salaverry, por lo que cuenta con un buen nivel de clientes pero como toda empresa se comprueban ciertos problemas que es necesario enfocarlo, pues varios miembros de esta empresa no se sienten identificados debido a la escasa remuneración que reciben los trabajadores , al estrés por la sobrecarga de trabajo, horas extras no reconocidas, sin embargo ,a pesar de estas pequeñas deficiencias ,actualmente , se cuenta con ambiente personalizado y muy bien equipado para realizar sus actividades diarias que motivan en su desempeño laboral instaurando así una situación favorable de satisfacción momentánea en el puesto de trabajo que provocan el impulso oportuno de climas laborales positivos, que influyen en las actividades del personal en la empresa ,de manera que a nivel material se visualizan trabajadores muy cómodos pero a nivel económico o salarial no se encuentran satisfechos , por lo que siguiendo así ,podrían desencadenar una renuncia por falta de incentivos económicos .

En pocas palabras , se consideran como un clima organizacional tenue o bueno ,pero para identificar estas pequeñas problemáticas ,se ha evaluado al personal de la empresa mediante los cuestionarios lo cual será muy importante para que de acuerdo a estos resultados se pueda sugerir un clima agradable, como por ejemplo capacitaciones continuas, incentivos laborales pero sobretudo el fortalecimiento de compañerismo para que el compromiso de los trabajadores y los objetivos trazados coincidan con lo que se espera.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿De qué manera se relaciona el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Despachos Aduaneros Chavimochic SAC-Salaverry 2020?

1.2.2 Problemas específicos

a) ¿De qué manera se relaciona la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Despachos Aduaneros Chavimochic SAC-Salaverry 2020?

b) ¿De qué manera se relaciona la comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Despachos Aduaneros Chavimochic SAC-Salaverry 2020?

c) ¿De qué manera se relaciona el trabajo en equipo y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Despachos Aduaneros Chavimochic SAC-Salaverry 2020?

d) ¿De qué manera se relaciona el clima organizacional en el desempeño de los trabajadores de la empresa Despachos Aduaneros Chavimochic SAC-Salaverry 2020?

e) ¿De qué manera se relaciona el clima organizacional y la satisfacción de los trabajadores de la empresa Despachos Aduaneros Chavimochic SAC-Salaverry 2020?

f) ¿De qué manera se relaciona el clima organizacional y la capacidad laboral de los trabajadores de la empresa Despachos Aduaneros Chavimochic SAC-Salaverry 2020?

g) ¿De qué manera se relaciona el clima organizacional y la capacitación de los trabajadores de la empresa Despachos Aduaneros Chavimochic SAC-Salaverry 2020?

1.3 Formulación de Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Despachos Aduaneros Chavimochic SAC-Salaverry 2020.

1.3.2 Objetivos Específicos

a) Determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Despachos Aduaneros Chavimochic SAC-Salaverry 2020.

b) Determinar la relación que existe entre la comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Despachos Aduaneros Chavimochic SAC-Salaverry 2020.

c) Determinar la relación que existe entre el trabajo en equipo y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Despachos Aduaneros Chavimochic SAC-Salaverry 2020.

d) Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño de los trabajadores de la Empresa Despachos Aduaneros Chavimochic SAC-Salaverry 2020.

e) Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción de los trabajadores de la Empresa Despachos Aduaneros Chavimochic SAC-Salaverry 2020.

f) Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la capacidad laboral de los trabajadores de la Empresa Despachos Aduaneros Chavimochic SAC-Salaverry 2020.

g) Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la capacitación de los trabajadores de la Empresa Despachos Aduaneros Chavimochic SAC-Salaverry 2020.

1.4 Justificación de la investigación

En esta presente investigación, cuenta con una justificación teórica porque se ha elaborado con la intención de contribuir al conocimiento existente sobre el clima organizacional y desempeño laboral en base a teorías y conceptos de recursos humanos que son temas fundamentales porque acceden a estudiar la percepción de los trabajadores a su organización, haciendo que muchas organizaciones permanezcan vigentes en el mercado.

Así mismo tiene una justificación practica ,en la medida que permite tomar medidas correctivas que favorezcan a mejorar la relación de los miembros dentro de la organización, además de apoyar con ello a la afinidad y compromiso del trabajador formando mayores expectativas para que estos consideren su ambiente como parte integral de su vida.

De igual manera presenta una justificación económica, puesto que anima a los trabajadores a ser competentes entre sí, consiguiendo mejores resultados financieros para la empresa, resaltando así que un ambiente de trabajo favorable proyecta como resultado altos niveles de satisfacción laboral .

Igualmente este estudio presenta una justificación social porque busca formular recomendaciones o herramientas de mejora para generar un ambiente laboral positivo alcanzando así la intervención activa de sus trabajadores para un mejor servicio a la sociedad.

También cuenta con una justificación metodológica porque ayuda a obtener un nuevo instrumento para recoger datos , ofrecer de guía y apoyo a otros tesisas que a un futuro realicen investigaciones relacionadas con el tema , debido que se utiliza metodologías que beneficia el desempeño de los objetivos, acudiendo al empleo de técnicas e instrucciones de investigación .

También cuenta con una justificación legal en cuanto a las siguientes normas como la ley universitaria n° 3022° y el reglamento de grados y títulos de la Universidad Católica de Trujillo “Benedicto XVI”.

Además de una justificación investigativa pues los resultados dan a pie a que se prolonguen los estudios en este campo y quizá se alcancen estudiar otras variables que acá no se han considerado.

Capítulo II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

A nivel internacional

Antúñez (2015) en la tesis de maestría titulada “El Clima Organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los empleados del área de Caja de las agencias de servicios bancarios” presentada en la Universidad de Carabobo, de la ciudad de La Morita concluyó lo siguiente:

La investigación realizada del clima organizacional de los empleados del área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco, permitió identificar que las dimensiones que afectan positivamente al ambiente laboral son el trabajo en equipo, la organización, la tecnología y la comunicación.

Afectan positivamente porque se pudo percibir mejoras en su desempeño, así como crecimiento personal en un ambiente saludable.

Calderón (2014) en su tesis denominado “El Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cia.Ltda de la ciudad de Ambato de la Universidad Técnica de Ambato-Ecuador “concluyeron en lo siguiente:

El liderazgo autocrático presente en los trabajadores de Andelas Cia.Ltda ha desencadenado diversos problemas afectando el desempeño laboral, impidiendo la contribución de sus colaboradores en nuevas ideas, cohibiéndolos de aportar valor agregado con sus conocimientos y creando en ellos la falta de compañerismo y trabajo en equipo. Como consecuencia los trabajadores no desarrollaran compromiso con la empresa creando un desagradable clima laboral.

Vega y et al. (2014) en su tesis denominado “Clima y satisfacción laboral en instituciones públicas: adaptación y ampliación de un instrumento”, tesis para obtener el grado de magister en administración pública, Chile, llegó a la conclusión:

Para mejorar la calidad de servicio que brindan las instituciones públicas de Chile, se tendrá que adaptar los instrumentos, y métodos que servirá para evaluar el clima y satisfacción laboral, esto ayudará a mejorar la gestión pública y la administración de las instituciones por lo tanto aumentara su cartera de clientes.

Pérez y Gutiérrez (2011) en su tesis denominada “El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King Guatemala” concluyeron en lo siguiente:

Los empleados cuentan con diversos beneficios, por ejemplo, tienen la libertad en la realización de sus ocupaciones, también de tener una valoración de las condiciones en las que trabajan, además de que las relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo alegan con sus obligaciones, demostrando compromiso, calidad y responsabilidad en su puesto de trabajo.

Los supervisores son de mucha importancia con respecto al reconocimiento del desempeño laboral de los demás trabajadores, la cual conllevan a efectos positivos en el ejercicio de las funciones del trabajador y cultura organizacional.

Jiménez (2016), realizó una investigación denominada “Diagnóstico implementación de cambios en la satisfacción laboral de los trabajadores de la casa matriz de una empresa chilena “concluyó lo siguiente,

Según estudios realizados a los trabajadores en satisfacción laboral, se obtuvo resultados negativos, en otras palabras, el personal se siente desmotivado e insatisfecho en su puesto de trabajo manifestando que existen dos razones en cuanto al tema, la primera es la falta de liderazgo por parte de sus superiores (Gerente General, sub gerente) que por incapacidad de resolver los problemas, se muestran rígidos y autocráticos ante su personal, cohibiéndolos y reprimiéndolos.

La segunda razón es la falta de inclusión y desmotivación por parte de los superiores, esto genera en los trabajadores frustración, incomodidad e insatisfacción. Se debe actuar de

inmediato ante esta amenaza, ya que puede afectar directamente a la empresa, en el cumplimiento de sus objetivos, y proveedores y clientes.

A nivel nacional

Rivera (2015) en su tesis denominada "Evaluación del clima organizacional y desempeño laboral en la sub gerencia de transportes de la municipalidad provincial de Andahuaylas" concluyo lo siguiente:

Es importante, decidir sobre las políticas de gestión que ayuden en la vida universitaria, para poder encontrar profesionales avocados en relaciones interpersonales y talento humano que permitirá el fortalecimiento de su plan hacia los trabajadores de la municipalidad provincial de Andahuaylas y/o otras organizaciones.

Asimismo, se tiene que dar importancia al desempeño laboral; que los trabajadores puedan sentir que son importantes en la empresa, haciendo de la mejor manera sus labores, siendo comprometidos con la empresa y percibiendo las mejoras que dejan gracias a su aporte ayudándose del trabajo en equipo, comunicación, y compañerismo. Es necesario también que los jefes y supervisores sean accesibles a su personal, para que sientan su apoyo y respaldo.

Revilla y Meza (2013) en su tesis denominada "El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la caja rural de ahorro y crédito Inca sur S.A en la Provincia de Arequipa" concluyeron lo siguiente:

Según el estudio realizado en la Caja rural de ahorro y crédito Inca sur, se debe fomentar un buen clima organizacional, para que los trabajadores puedan desenvolverse mejor en su trabajo, para esto es necesario crear en todos los colaboradores el deseo de querer estar en un ambiente laboral saludable, haciendo talleres informativos del tema a todo el personal, incluyendo a los jefes de todas las ares, para que puedan influir en los demás con el ejemplo.

Es de suma importancia fomentar un buen clima organizacional ya que afecta al desempeño laboral de los trabajadores, generando renuncias de los trabajadores y perdiendo a gran talento humano que hubiera podido hacer crecer a la empresa.

Héctor Pacheco (2017) en su tesis denominada “Modelo de clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en las PYMES hoteleras de Riobamba” concluyo lo siguiente:

Para los trabajadores de las PYMES hoteleras de Riobamba es importante aprovechar todas las dimensiones que tiene el clima organizacional para mejorar sus estrategias de gestión, y puedan convertirse en las mejores PYMES de Riobamba y su región.

Carmen Valdivia (2014) en su tesis denominada “El clima organizacional en el desempeño Laboral del personal de la empresa Danper-Trujillo SAC concluyo lo siguiente:

Un buen ambiente de trabajo debe contar con todas las maquinas, equipos, implementos de seguridad, materiales de oficina, es decir todos los implementos necesarios para que el personal se sienta a gusto realizando sus labores, así como el personal debe mantener un ambiente laboral agradable, trabajando en equipo con sus compañeros, con una gran fluidez en la comunicación y apoyo mutuo para que puedan cumplir con sus objetivos personales y laborales.

G.Zapana y D. Cutisaca (2017) en su tesis denominada “Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la dirección regional de transportes comunicaciones vivienda y construcción –Puno 2015” concluyeron lo siguiente:

El clima organizacional es considerado de suma importancia para los directivos de la Dirección regional de transportes, comunicaciones, vivienda y construcción, ya que gracias a un buen clima laboral se puede garantizar el buen desempeño de sus trabajadores en la empresa.

El estudio realizado por los investigadores arrojó que cuenta con una influencia significativa buena- positiva del clima laboral con respecto al desempeño, es por ello que se recomienda que el personal siga fomentando el buen clima organizacional como lo está haciendo ahora.

Coaquira (2018) en su tesis denominada “Clima Organizacional Y Desempeño Laboral De Los Servidores De La Municipalidad Distrital De Coyllurqui, Provincia De Cotabambas, Apurímac 2017” concluyó lo siguiente:

Según la investigación realizada, la Municipalidad Distrital de Coyllurqui cuenta con mala comunicación por parte de los trabajadores, falta de toma de decisiones de los superiores y trabajadores en general, además de la falta de motivación, en otras palabras, el clima percibido por todo el personal es dañino causando deficiencias en las prestaciones de servicio público.

Guerra (2020) en su tesis titulada “Clima organizacional y desempeño laboral de los

Trabajadores de la empresa Consorcio Comercial Sudamericana, Huancayo 2019”, concluyó lo siguiente:

Después de la implementación de sistema SAP en el consorcio Comercial Sudamericana, el clima organizacional se tornó tenso, ya que hubo modificaciones en los puestos de trabajo y funciones; esto generó entre los trabajadores envidia respecto a la realización personal, falta de trabajo en equipo, falta de involucramiento de los trabajadores, mala comunicación, falta de supervisión, afectando directamente a crecimiento del consorcio, desempeño de todos los trabajadores y pérdida de su cartera de clientes.

2.2 Bases teórico científicas

CLIMA ORGANIZACIONAL

Stephen (1993) El contexto donde una persona exime su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus trabajadores, la dependencia entre el personal de la compañía e incluso la relación con distribuidores y clientes, todos esos elementos van consintiendo lo que denominamos clima organizacional.

Chiavenato (2011) el clima organizacional es la habilidad o el conjunto de características ambientales distinguidas o percibidas por los trabajadores de la organización, e interviene potencialmente en su comportamiento. El concepto de clima organizacional abarca una extensa escala de principios ambientales que interviene en la motivación. Se refiere a las propiedades motivacionales del ambiente de la organización, es decir a aquellos aspectos de la organización que incita diferentes clases de motivación en sus empleados. Así, el clima organizacional es optimista cuando retribuye las necesidades personales e las personas y mejora su ánimo. En cambio es perjudicial cuando ocasiona frustración porque no subsana esas necesidades.

Ramos (2012), donde cita a Likert (1986), señala que la reacción de un sujeto ante cualquier circunstancia, siempre está en función de la percepción que tiene de esta, lo que cuenta que es el perfil en que ve los sucesos y no la situación objetiva. Por ello, se define que toda persona aprecia de manera diferente el contexto en el que se desenvuelve, y que dicha percepción interviene en la conducta del personaje en la organización, con todas los contenidos que lo conlleva”.

Chiavenato (2009), en una definición alude que el clima organizacional describe al ambiente existente entre los miembros de la organización.

Está reducidamente ligada al grado de motivación de los empleados e señala de forma determinada las pertenencias motivacionales del ambiente organizacional. Por lo tanto es optimista cuando suministra el bienestar de las necesidades personales y la prominencia moral de los miembros, y perjudicial cuando no se logra compensar esas necesidades.

Méndez (2006), se refiere al clima organizacional como el ambiente adecuado de la organización, originado y percibido por el individuo de acuerdo a los medios que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, etc) que sitúan su opinión, apreciación, grado de cooperación y actitud; estableciendo su comportamiento, complacencia y nivel de eficiencia en el trabajo.

a) Características del clima organizacional

Según **Mike (2003)** las características del clima en una empresa, conciben un definitivo comportamiento. Este juega un papel muy significativo en las motivaciones de los trabajadores de la empresa y sobre su naturaleza dentro de esta.

De acuerdo con **Goncalvez (1997)** el clima se representa a las características de los alrededores de trabajo estas pueden ser internas o externas. Por ejemplo que :

- Tiene enérgica señal sobre los comportamientos de los trabajadores de la organización
- Son apreciadas directa o indirectamente por los miembros que se desenvuelven en ese medio ambiente.
- Aqueja el grado de responsabilidad y caracterización de los trabajadores de la organización y a su vez afecta dicho procedimientos y actitudes.
- El ausentismo y la rotación excesiva puede ser percibidos como un mal clima organizacional.

b) Dimensiones del clima organizacional

Según **MINSA (2009)** Las dimensiones del clima organizacional son las características dispuestas a ser medidas en una organización y que intervienen en las actitudes de los individuos.

Las percepciones y repuestas que abarca el clima organizacional se originan en una gran diversidad de factores, relacionados con el liderazgo y practica de dirección con el sistema prudente y la distribución de la organización (sistema de comunicaciones, relaciones de dependencia, promociones, interacción de incentivos, apoyo social) las que inciden en el comportamiento en el trabajo.

Según Litwin y Singer, este modelo utiliza en cuestionario que se aplica a los trabajadores de la empresa. Además que el clima organizacional es una propiedad del ambiente organizacional descrita por sus miembros.

En este sentido, el clima organizacional se origina producto de efectos subjetivos apreciados por los trabajadores respecto del sistema formal en que se desenvuelven, del estilo informal de los administradores y de factores organizacionales (características del trabajo, condiciones del empleo, etc.). En este cuestionario postula la existencia de tres dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa. Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización como:

• Motivación:

Una de las maneras más prácticas de estimular al trabajador dentro de una organización es con la gratificación económica, y para lograr su bienestar es necesario ofrecer un pago justo por el trabajo que realiza y brindar todas las posibilidades de incrementar o mejorar su salario (Ancona, Camacho & Garcia, 2012).

Según **Robbins (1987)** indica “que es la aspiración de hacer mucha esfuerzo por alcanzar las metas de la empresa, estipulada por la posibilidad de compensar alguna necesidad (p.123)

Según **Aries (2004)** se puede considerar que la motivación está compuesta por todos aquellos elementos de estimular, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo; por otra parte, se dice que la motivación son todos aquellos principios que originan conductas; considerándose los de tipo biológico, psicológico, sociales y culturales.

Es así, que la motivación en cada persona es desigual, debido, a que las necesidades varían de individuo a individuo y ocasionan diversos patrones de comportamiento por lo que:

El comportamiento es producido porque el ambiente interviene de manera definitiva en la conducta de las personas, el cual se origina en internos y externos.

El comportamiento es motivación porque no es causal ni aleatorio, siempre está encaminado u orientado hacia los objetivos.

Según **Chiavenato (2001)** existen los diferentes tipos de motivación como por ejemplo:

1. **Motivación por logro:** “la motivación por logro como la necesidad psicológica de conseguir el éxito en los estudios “es decir poniéndole el empeño, dedicación para el logro de objetivos.
2. **Motivación social :** según Davidoff(1979) Los seres humanos estamos administrados por un conjuntos de emociones que rigen nuestras actitudes frente a las situaciones; las cuales fueron colonizados por el lapso de tiempo por nuestro familiares, nuestro entorno como nuestras amistades, maestros y en general personas a nuestro alrededor que han ayudado en la formación de nuestro ser actual.
3. **Motivación por poder:** Según Gonzales (2000) Toda persona ha tratado de hacer bien las cosas en el ambiente laboral para lograr ser el líder y no organizar todo sino que otro lo hago por uno. “estar en posiciones de dominio respecto a otros”.

• **Comunicación:**

Para Chiavenato “la comunicación es vital e imprescindible para el comportamiento de las organizaciones, los grupos y las personas” (2009, p.308).

Según **Fishman (2000)** ,se refiere que la comunicación en las organizaciones debe una comunicación segura y se alcanza cuando el líder sabe atender y sabe expresar asertivamente con su personal, a su vez la comunicación es un arma de doble filo “ bien manejada, ayuda a componer un clima de confianza y unión del líder con su personal , mal usada puede generar dolor , rabia e indignación y crear un ambiente destructivo en la organización (p.110)

Según **Martínez (1988)** ,La comunicación “es un asunto por medio del cual una persona se pone en contacto con otra a través de un mensaje, y espera que está última de una respuesta”. Es un proceso tan simple pero a la vez fundamental para la vida humana, que implica elementos conocidos como lo son: emisor, mensaje, canal, receptor y la retroalimentación el cual se lleva a cabo entre dos o más personas, éstas características son la esencia dinámica del proceso, es parte fundamental para el éxito empresarial, el cual todo dueño de una empresa tiene que tener en cuenta, es importante saber comunicarse con los miembros y promover a que estos actúen de igual forma, para muchos es un reto que se oye factible y sencillo de realizar, pero que sobrelleva distintos aspectos a tomar en cuenta ya que cada individuo es un mundo diferente y más aún en el ámbito organizacional en donde el factor humano es lo más difícil de sostener en las empresas, es entonces cuando la comunicación juega un rol fundamental, ya que se tiene que efectuar de manera correcta y efectiva

Según **Martínez (2014)**, La comunicación organizacional es una herramienta de trabajo que reconoce la tendencia de la información en las organizaciones para relacionar las necesidades e intereses de ésta, con los de su personal y con la sociedad. La comunicación organizacional también nos permite conocer al recurso humano y evaluar su práctica

y productividad, a través de entrevistas y recorridos por las numerosas áreas de trabajo. Asimismo, la comunicación en las empresas es fundamental para el desempeño enérgico de sus objetivos. Es un medio que, en conjunto, reconoce el progreso de sus integrantes para afrontar los retos y necesidades de nuestra sociedad

• **Trabajo en equipo:** Según Koontz y Heinz (1990) es un grupo de personas altamente compuestas y alineadas hacia el resultado de una tarea común. Lo componen un número reducido de personas que acogen e intercambian roles y funciones con flexibilidad de acuerdo con normas preestablecidas, y que colocan de habilidades para manejar sus relaciones con otras personas en un clima de mutuo respeto y confianza.

El trabajo en equipo es un elemento esencial en cualquier empresa exitosa, porque ofrece la posibilidad de conseguir resultados más allá de los contenidos de cada uno de los trabajadores del equipo; en la actualidad la mayoría de organizaciones han tenido que acomodar a circunstancias y formas de trabajo para no quedar pretéritas, para ello es importante innovar y mejorar constantemente.

Ayuda a lograr un objetivo mucho más rápido, las ventajas que esto genera, pero lastimosamente en algunas empresas han olvidado este punto, es por ello que es significativo estudiarlo y concebir para poder manejarlo.

a) **Tipo de trabajo en equipo :** Dentro de este conjunto funcional, las cuestiones tales como el dominio, la toma de decisiones, el liderazgo y las interacciones son relativamente simple y claras. Es frecuente que los equipos funcionales participen en tareas propensas a mejorar actividades de trabajo o resolver problemas específicos dentro de sus respectivas áreas funcionales.

b) **Funciones de trabajo en equipo:** Según Robbins (2000) No existen controles para las formas de equipos eficaces. No obstante, se ha evidenciado la utilidad de disposiciones como las siguientes. Los miembros de un equipo deben estar persuadidos del valor, el significado y urgencia del propósito del equipo.

DESEMPEÑO LABORAL

En diversos estudios acerca del desempeño laboral de los trabajadores en las empresas, su importancia radica en que el desempeño laboral impacta principalmente en la productividad y rentabilidad de la empresa

En otras palabras es el rendimiento laboral del trabajador al realizar las principales funciones y tareas que requiere su cargo. Por otro lado Chiavenato indica que “es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” (2000, p.359), de igual manera da a conocer que las acciones o comportamientos observados en los empleados que sean relevantes al logro de los objetivos de la organización indican que un buen desempeño laboral viene a ser la fortaleza con mayor relevancia que cuente la organización

La idea del desempeño suele emplearse respecto al rendimiento de una persona en su ámbito laboral o académico. Se trata del nivel que obtiene lograr de acuerdo a su habilidad y a su atrevimiento.

Según **Chiavenato (2000)**, Es la condición del trabajador frente a sus labores, organizando la estrategia individual para lograr sus objetivos.

Según **Bohórquez (2007)** Define como el nivel de rendimiento alcanzado por el trabajador en el logro de sus metas dentro de su área laboral en un tiempo determinado.

De acuerdo con **Stoner (1994)**, El desempeño laboral es el proceso de trabajo eficaz de cada miembro para alcanzar metas comunes, sujeto a reglas básicas establecidas.

Por lo tanto, según **Zapana (2015)**, El desempeño laboral puede precisarse como la forma en que un trabajador realiza sus diligencias y cumple con sus obligaciones para el logro de los objetivos planteados dentro de la empresa. El desempeño de un empleado y su nivel de satisfacción será elevado en la medida que sus valores individuales se acuerden con la organización. En el desempeño laboral se tomara en cuenta las variables de satisfacción laboral.

Dimensiones del desempeño laboral

Según **Quintero et al. (2008)** Las empresas que manifiestan servicios deben considerar aquellos elementos que están directamente correlacionados en el desempeño de los trabajadores. Entre los cuales tenemos:

- **Satisfacción del trabajo** : En un conjunto de emociones ya sea de encanto o de sufrimiento que difieren en los tendencias, objetivos e intenciones del comportamiento del trabajador la cual se encuentran relacionadas con la naturaleza del trabajo. Así, **Patterson, Warr & West (2004)**, señalan que la satisfacción laboral se ha relacionado más con el desempeño, cuando éste es medido a través de aspectos económicos más bien relacionados con la productividad... Salinas, Laguna & Mendoza (1994), señalan que los modelos de satisfacción como por ejemplo, el modelo de Vroom, enfatizan en que los individuos están satisfechos con su trabajo hasta el grado en que les permita obtener lo que desean, y su desempeño será eficiente cuando los conduzca a la satisfacción de sus necesidades.

- **Capacidad Laboral**: Se denomina capacidad al grupo de recursos y capacidades que tienen un individuo para desempeñar una tarea establecida. En este sentido, esta noción se sujeta con la de educación, siendo esta ultima un proceso de afiliación de nuevas herramientas para desenvolverse en el mundo. El término capacidad también puede hacer referencia a posibilidades positivas de cualquier elemento.

En general, cada individuo tiene varias capacidades de la que no es plenamente consciente. Así, se enfrenta a diferentes tareas que le diseña su existencia sin reparar fundamentalmente en los recursos que emplea. Esta circunstancia se debe al proceso mediante el cual se obtienen y utilizan estas aptitudes. En un comienzo, una persona puede ser insuficiente para una determinada actitud y desconocer esta circunstancia; luego, puede percibir su falta de capacidad; el paso siguiente es adquirir y hacer uso

de recursos de modo consciente; finalmente, la aptitud se torna inconsciente, esto es que la persona puede desempeñarse en una tarea sin poner atención a lo que hace. Un ejemplo claro puede ofrecerlo el deporte: un atleta utiliza técnicas sin pensar en ellas. Esto se debe a que ha logrado un nivel en el cual su capacidad se ha interiorizado profundamente.

• **Capacitación:** Según **Jaime (2011)** La capacitación es aquella información, aprendizaje básico que se da al personal de una empresa para complementar los conocimientos y formación que ha llevado y así poder desempeñar su labor o trabajo, dentro de ella.

La capacitación de personal es relacionada como un enseñanza, al cual es concedido al personal que labora en las empresas, esto con el objetivo de amplificar los conocimientos y /o cambiar las actitudes en el desempeño de su trabajo, en ella. Así mejorar el desarrollo personal y profesional del propio trabajador.

Objetivos de la capacitación: Desarrollar el sentido de compromiso hacia la organización a través de una mayor competencia y conocimientos adaptados además de alcanzar que se progresen los ejecutivos y empleados en el desempeño de sus puestos tanto actuales como futuros y mantener a los ejecutivos y empleados persistentemente restablecidos frente a los cambios científicos y tecnológicos que se organicen proporcionándoles información sobre la aplicación de nueva tecnología.

Importancia del desempeño laboral

Es significativo porque es considerado como una manera sintetizada para medir y determinar el comportamiento que proyecta un trabajador en su área además de atraer la necesidad de volver a enseñar si existen faltas en el diseño del puesto.

Características del desempeño laboral

Según **Furnham (2002)**, las características son las siguientes:

- **Adaptabilidad:** Se refiere al grado de sensibilidad en diferentes ambientes de la empresa.
- **Comunicación:** Capacidad de formular sus ideas de forma efectiva de acuerdo a la terminología del que lo que se acepta.
- **Conocimiento:** Es el nivel alcanzado técnicamente por la búsqueda investigativa en base a su experiencia en el área de trabajo.
- **Trabajo en equipo:** Es la ampliación eficaz en equipo para cumplir con los objetivos de la organización.
- **Estándares de trabajo:** Es la obtención de datos que acceden a retroalimentar el sistema y mejorarlo.
- **Desarrollo de talento:** Es el progreso de ciertas destrezas y capacidades de los trabajadores del equipo, proyectando actividades efectivas.
- **Maximizar el desempeño:** Capacidad de construir metas de desarrollo suministrando, capacitación y evaluación de desempeño de manera objetiva.

2.3 Definición de términos básicos

Clima Organizacional

Es el nombre dado al ambiente organizado por los sentimientos de los trabajadores de un grupo u organización, el cual está relacionado con la motivación de los subordinados. Se refiere tanto a la parte física como emocional.

Motivación

Es el resultado de la interacción entre el individuo y la situación que lo rodea. Para que una persona esté motivada debe vivir una interacción entre el individuo y la realidad que esté viviendo en ese momento, el resultado arrojado por esta interacción es lo que va a reconocer que el individuo este o no motivado. Para mí esta interacción lo que originaría es la construcción de su propio significado sobre la motivación.

Reconocimiento

Viene a ser la percepción que tienen los miembros de la organización, con respecto a la estímulo que reciben, por su contribución a la empresa. Se trata de averiguar si la empresa tiene un sistema de reconocimiento del trabajo bien hecho. Cuando nunca se reconoce un trabajo bien hecho, aparece la indolencia y el clima laboral se deteriora progresivamente.

Comunicación

La comunicación va siempre ligada al clima laboral, no se puede entender una cosa sin la otra, puesto que, comunicarse envuelve transferir un clima determinado, sea bueno o malo. Los trabajadores con mayor cambio o los que más contacto tienen con personas diferentes suelen ser los que comunican, transmiten o difunden todo tipo de noticias, muchas veces susceptibles de generar un clima laboral determinado.

Trabajo en equipo

Puede considerarse como un grupo de gente bien organizado, cada uno con sus correspondientes responsabilidades y tareas perfectamente definidas, con un claro liderazgo que orientará los esfuerzos en forma comprometida hacia un mismo sentido. De este modo, el aspecto clave para el trabajo en equipo es lograr la participación de las personas.

Desempeño laboral

El desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización se ocupan eficazmente, para lograr metas comunes, sujeto a las reglas básicas instituidas con anterioridad. Sobre la base de esta ilustración se plantea que el desempeño laboral está referido a la realización de las funciones por parte de los trabajadores de la empresa de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas.

Percepción

Es un proceso en virtud del cual, las personas establecen e demuestran sus impresiones sensoriales a fin de dar significados a su ambiente.

Eficacia – eficiencia

La eficiencia está relacionada a manejar los medios disponibles de manera legítima para llegar a un fin. Se trata de la capacidad de lograr un objetivo fijado con anterioridad en el menor tiempo posible y con el mínimo uso posible de los recursos, lo que supone una optimización y la eficacia está correspondida con el logro de los objetivos/resultados propuestos, es decir con la ejecución de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado.

Capacitaciones laborales

Alude a la formación ofrecida u obtenida, a través de un programa de conocimiento diseñado, con el objeto de desarrollar competencias determinadas para el desempeño en estipuladas tareas típicas de la ocupación. Todo ello accede alcanzar niveles de perfeccionamiento a quienes están ya concentrados en el mundo del trabajo, ofreciendo la posibilidad de asumir nuevas responsabilidades y lograr puestos de mayor relevancia en atención a las nuevas interpelaciones de la sociedad moderna, las continuas creaciones tecnológicas y el proceso de globalización.

Autoestima

La autoestima es otro elemento a tratar, producido hacia un sistema de necesidades del individuo, revelando la necesidad por alcanzar un nuevo escenario en la empresa, así como el aspiración de ser reconocido dentro del grupo de trabajo. La autoestima es muy trascendental en aquellos trabajos que brinden oportunidades a las personas para mostrar sus destrezas.

Satisfacción

Es el efecto que un individuo percibe al alcanzar la recuperación del equilibrio entre una necesidad o grupos de necesidades y el objetivo o los fines que los comprimen.

Satisfacción laboral

Se refiere a la forma que adopta la persona con respecto al trabajo. Una persona satisfecha adopta actitudes positivas, lo contrario, una persona descontenta, manifiesta actitudes negativas poco optimistas para la organización.

2.4 Formulación de hipótesis

2.4.1 Hipótesis general

Hipótesis Alterna

Existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Despachos Aduaneros Chavimochic SAC-Salaverry 2020.

2.4.2 Hipótesis específicas

a) La motivación se relaciona significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Despachos Aduaneros Chavimochic SAC-Salaverry 2020.

b) La comunicación se relaciona significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Despachos Aduaneros Chavimochic SAC-Salaverry 2020.

c) El trabajo en equipo se relaciona significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Despachos Aduaneros Chavimochic SAC-Salaverry 2020.

d) El clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño de los trabajadores de la Empresa Despachos Aduaneros Chavimochic SAC-Salaverry 2020.

e) El clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción de los trabajadores de la Empresa Despachos Aduaneros Chavimochic SAC-Salaverry 2020.

f) El clima organizacional se relaciona significativamente con la capacidad laboral de los trabajadores de la Empresa Despachos Aduaneros Chavimochic SAC-Salaverry 2020.

g) El clima organizacional se relaciona con la capacitación de los trabajadores de la Empresa Despachos Aduaneros Chavimochic SAC-Salaverry 2020.

2.5 Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS
V.I. CLIMA ORGANIZACIONAL	Características ambientales percibidas o experimentadas por los miembros de una organización.	Motivación	Nunca	Guía de encuesta
		Comunicación	Rara vez	
		Trabajo en equipo	Algunas veces	
V.D. DESEMPEÑO LABORAL	Nivel de Rendimiento alcanzado por el trabajador en el logro de sus metas dentro de su área laboral en un tiempo determinado.	Desempeño	Casi siempre	Guía de encuesta
		Satisfacción	Siempre	
		Capacidad Laboral	Nunca	
		Capacitación	Rara vez	

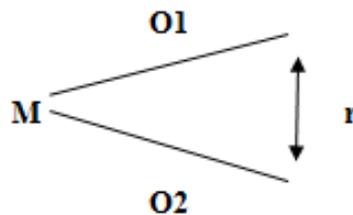
Capítulo III: METODOLOGÍA

3.1 Tipo de investigación

Es descriptiva, Según Tamayo et al. (Pag 35), refiere que la investigación descriptiva comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, tal como se presentaron en el momento de su recolección.

Es correlacional, según Carrasco esto permitió el análisis y estudio de la correspondencia entre las variables y busco el grado en que se relacionan

En general el diseño es el descriptivo correlacional, debido a que en un primer momento se ha descrito cada una de las variables, para luego encontrar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de operaciones en la empresa Despachos Aduaneros Chavimochic SAC; así como establecer la correlación entre las dos variables.



Dónde:

M: Grupo de aplicación, trabajadores de la empresa Despachos Aduaneros.

O1: Aplicación de test, para calcular el Clima Organizacional

O2: Aplicación del test para calcular el desempeño Laboral

3.2 Diseño de investigación

El tipo de estudio fue básica o sustantiva , Según Carrasco (2009)es debido a no tener propósitos que se apliquen inmediatamente y solamente busca que se amplía y profundice todos los conocimientos impartidos científicamente a la realidad

Es transversal, según Hernández (2010) Los diseños de investigación transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Se propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

A la vez es no experimental, ya que son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos.

La investigación realizada se encuentra dentro del enfoque cuantitativa, porque los datos que se recolectaron fueron valorados según escalas cuantitativas y analizadas mediante estadígrafos y parámetros.

Pues Según Muñoz (2011) menciono que para estudiar las variables se utilizan diferentes técnicas de recolección cuantitativas como por ejemplo la encuesta y las técnicas cuantitativas y las técnicas de análisis cuantitativo que es la estadística descriptiva e inferencial.

3.3 Población, muestra y muestreo

La población motivo de esta investigación está constituida por 27 personas que laboran en la empresa Despachos Aduaneros Chavimochic SAC, de las cuales 19 pertenecen a operaciones y 8 son administrativos en el año 2020. La muestra está compuesta por 25 colaboradores elegidos mediante un muestreo aleatorio simple.

3.1.1 Muestra

El cálculo de la muestra es la siguiente:

$$n = \frac{N \times z^2 \times p \times q}{d^2(N - 1) + z^2 \times p \times q}$$

$$n = \frac{27 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2(27 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$n = 25$

Dónde:

N = Población

n = Tamaño de la muestra que deseamos calcular.

Z= valor de la tabla asociado al nivel de confianza (95%) = 1.96

p= proporción de éxito se considera el valor 0.5

q= proporción de fracaso se considera el valor 0.5

d= error de estimación (0.05).

3.4 Técnicas e instrumentos de recojo de datos

Técnicas: La técnica utilizada es la encuesta, con intención de conseguir las respuestas a las preguntas de cada uno de los trabajadores de la empresa Despachos Aduaneros (Carrasco 2009).

Instrumentos :Además se empleó el cuestionario como instrumento para recoger datos, que consistió en un grupo de preguntas referidas a las variables de la presente investigación .según (Behar 2008),los temas del cuestionario son variados , así como también los aspectos a medir .Se considera dos tipos de indagación : cerradas y abiertas .Este instrumento consta de 32 ítems en total , con tres dimensiones para el clima organizacional como la motivación , comunicación y trabajo en equipo ;4 dimensiones para el desempeño Laboral como el desempeño , satisfacción , capacidad Laboral y Capacitación ,además de contar con una escala de 5 niveles : Nunca (1), Rara vez(2), Algunas veces (3), Casi siempre (4) ,Siempre (5) .(Ver Anexo 03)

Validez: Según Hernández (2010), la validación de instrumentos es definida como la determinación de la capacidad que presentan dichos instrumentos para medir las cualidades para los cuales fueron diseñadas.

En el presente estudio; el instrumento utilizado, ya fue aplicado anteriormente por las investigadoras Zapana y Cutisaca (2017) en el trabajo de tesis “influencia del Clima Organizacional en el desempeño Laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes, comunicaciones, vivienda y construcción –Puno 2015” ; por ende el instrumento cuenta con la validación respectiva .

Fiabilidad: Para realizar el análisis de fiabilidad y consistencia interna de la escala de aptitud tipo Likert aplicada al cuestionario , lo hacemos a través del estadístico Alfa de Cronbach , la cual permite estimar la fiabilidad de un instrumento de medida a través de un conjunto de ítems que se espera que midan el mismo constructo o dimensión teórica

Según Weich y Comer(1988) ,La medida de fiabilidad mediante el alfa de Cronbach asume que los ítems (medidos en escala tipo Likert) miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados .

Cuanto más cerca se encuentren el valor del alfa a 1 mayor es la consistencia interna de los ítems analizados.

Como criterio general sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach: Coeficiente alfa $>.7$ es confiable .

3.5 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Para realizar el análisis, valoración y cálculos de los datos cuantitativos se requirió la técnica de tabulación, se hará uso del programa SPSS versión 23.0 análisis de resultados cuantitativos y el programa Excel cuyos resultados son presentados en tablas.

3.6 Ética investigativa

Para la recolección de los datos y la información requerida se solicitó la autorización correspondiente al área de Recursos Humanos de la empresa Despachos Aduaneros , luego se aplicó el cuestionario a un piloto para finalmente a la población seleccionada. Las encuestas en su diseño son totalmente anónimas, como el nombre de la empresa que colaboró con el estudio.

Además del principio de veracidad, el cual responde a las normas para referenciar a los diferentes autores y demás material bibliográfico consultado.

Finalmente el respeto por la autonomía y justicia a través de medidas como la aplicación y explicación del consentimiento informado .y sobretodo que la selección de muestra no permite distinguir raza, sexo o religión de los participantes.

Capítulo IV: RESULTADOS

4.1 Presentación y análisis de resultados

ANALISIS CUANTITATIVO

1. Prueba de Validez Interna del Instrumento que evalúa el clima organizacional “r” Correlación de Pearson (Tabla n°01 de los anexos)

$$r = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{n \sum x^2 - (\sum x)^2} \times \sqrt{n \sum y^2 - (\sum y)^2}}$$

Dónde:

r: Correlación de Pearson

x: Puntaje impar obtenido

x²: Puntaje impar al cuadrado obtenido

y: Puntaje par obtenido

y²: Puntaje par al cuadrado obtenido

n: Número de personas

Σ: Sumatoria

Cálculos estadísticos:

Estadístico	X	y	x ²	y ²	xy
Suma	347	321	8323	7127	7664

$$r = \frac{15 \times 7664 - 347 \times 321}{\sqrt{15 \times 8323 - (347)^2} \times \sqrt{15 \times 7127 - (321)^2}} = 0,863 > 0,5 \rightarrow \text{VÁLIDO}$$

Validez por ítems

Ítems	Coefficiente de validez de Pearson	Ítems	Coefficiente de validez de Pearson
Ítem 1	0,891	Ítem 8	0,709
Ítem 2	0,523	Ítem 9	0,428
Ítem 3	0,740	Ítem 10	0,879
Ítem 4	0,709	Ítem 11	0,845
Ítem 5	0,554	Ítem 12	0,965
Ítem 6	0,534	Ítem 13	0,531
Ítem 7	0,757		

Fuente: Información obtenida de la muestra piloto
Salida: SPSS Vrs. 23.0

2. Prueba de confiabilidad del Instrumento que evalúa el clima organizacional “ α ” de Cronbach.

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \times \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

Dónde:

K: Número de ítems

S_i^2 : Varianza de cada ítem

S_t^2 : Varianza del total de ítems

Σ : Sumatoria

K	$\Sigma(S2i)$	S2t
13	13,71	73,55

$$\alpha = \frac{16}{16-1} \times \left(1 - \frac{13,71}{73,55} \right) = 0,881 > 0,7 \rightarrow \text{Confiable}$$

Confiabilidad por ítems

Ítems	Coeficiente alfa de Cronbach	Ítems	Coeficiente alfa de Cronbach
Ítem 1	0,860	Ítem 8	0,872
Ítem 2	0,879	Ítem 9	0,888
Ítem 3	0,870	Ítem 10	0,860
Ítem 4	0,874	Ítem 11	0,864
Ítem 5	0,884	Ítem 12	0,858
Ítem 6	0,882	Ítem 13	0,879
Ítem 7	0,869		

Fuente: Información obtenida de la muestra piloto
Salida: SPSS Vrs. 23.0

3. Prueba de Validez Interna del Instrumento que evalúa el desempeño laboral "r" Correlación de Pearson (Tabla n° 02 de los anexos)

$$r = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{n \sum x^2 - (\sum x)^2} \times \sqrt{n \sum y^2 - (\sum y)^2}}$$

Dónde:

r: Correlación de Pearson

x: Puntaje impar obtenido

x²: Puntaje impar al cuadrado obtenido

y: Puntaje par obtenido

y²: Puntaje par al cuadrado obtenido

n: Número de personas

Σ: Sumatoria

Cálculos estadísticos:

Estadístico	X	y	x ²	y ²	Xy
Suma	573	560	22045	21070	21515

$$r = \frac{15 \times 21515 - 573 \times 560}{\sqrt{15 \times 22045 - (573)^2} \times \sqrt{15 \times 21070 - (560)^2}} = 0,770 > 0,5 \rightarrow \text{VÁLIDO}$$

Anexo 05 Validez por ítems

Ítems	Coeficiente de validez de Pearson	Ítems	Coeficiente de validez de Pearson
Ítem 1	0,707	Ítem 11	0,540
Ítem 2	0,530	Ítem 12	0,552
Ítem 3	0,533	Ítem 13	0,630
Ítem 4	0,791	Ítem 14	0,573
Ítem 5	0,599	Ítem 15	0,565
Ítem 6	0,636	Ítem 16	0,640
Ítem 7	0,646	Ítem 17	0,543
Ítem 8	0,655	Ítem 18	0,639
Ítem 9	0,553	Ítem 19	0,675
Ítem 10	0,623		

Fuente: Información obtenida de la muestra piloto
Salida: SPSS Vrs. 23.0

4. Prueba de confiabilidad del Instrumento que evalúa el desempeño laboral “ α ” de Cronbach.

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \times \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

Dónde:

K: Número de ítems

S_i^2 : Varianza de cada ítem

S_t^2 : Varianza del total de ítems

Σ : Sumatoria

K	$\Sigma(S2i)$	S2t
19	15,84	51,5

$$\alpha = \frac{19}{19-1} \times \left(1 - \frac{15,84}{51,50} \right) = 0,731 > 0,7 \rightarrow \text{Confiable}$$

Anexo 06 Confiabilidad por ítems

Ítems	Coeficiente alfa de Cronbach	Ítems	Coeficiente alfa de Cronbach
Ítem 1	0,681	Ítem 11	0,722
Ítem 2	0,720	Ítem 12	0,737
Ítem 3	0,719	Ítem 13	0,719
Ítem 4	0,698	Ítem 14	0,743
Ítem 5	0,756	Ítem 15	0,718
Ítem 6	0,707	Ítem 16	0,716
Ítem 7	0,719	Ítem 17	0,730
Ítem 8	0,710	Ítem 18	0,721
Ítem 9	0,720	Ítem 19	0,730
Ítem 10	0,704		

Fuente: Información obtenida de la muestra piloto
Salida: SPSS Vrs. 23.0

4.2 Prueba de hipótesis

4.2.1 ANALISIS CUANTITATIVO

HIPÓTESIS GENERAL

- **Hipótesis alterna (H_1):** Existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Despachos Aduaneros Chavimochic SAC-Salaverry 2020.
- **Hipótesis nula (H_0):** No existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Despachos Aduaneros Chavimochic SAC-Salaverry 2020.

Tabla 1

El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en la Empresa Despachos Aduaneros Chavimochic SAC - Salaverry 2020.

CORRELACIÓN Rho DE SPEARMAN	Desempeño laboral
Clima organizacional	
Coefficiente de correlación Rho de Spearman	0,841**
Sig. (bilateral)	0,000
N	25

Fuente: Aplicación de los cuestionarios de clima organizacional y desempeño laboral, Salaverry – 2020

** La relación significativa al 1% (0.01)

Descripción.

En la Tabla 1 se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es $Rho = 0.841$ (existe alta relación directa) con nivel de significancia $p = 0.000$ menor al 1% ($p < 0.01$), esto nos indica que el clima organizacional tiene una relación directa, positiva y significativa con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Despachos aduaneros Chavimochic SAC – Salaverry, 2020.

1.1.1 Hipótesis Específicas

- **Hipótesis alterna (H1):** La motivación se relaciona significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Despachos Aduaneros Chavimochic SAC-Salaverry 2020.
- **Hipótesis nula (H0):** La motivación no se relaciona significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Despachos Aduaneros Chavimochic SAC-Salaverry 2020.

Tabla 2

La motivación y su relación con el desempeño laboral en la Empresa Despachos Aduaneros Chavimochic SAC - Salaverry 2020.

CORRELACIÓN Rho DE SPEARMAN	Desempeño laboral
Motivación	
Coefficiente de correlación Rho de Spearman	0,831**
Sig. (bilateral)	0,000
N	25

Fuente: Aplicación de los cuestionarios de clima organizacional y desempeño laboral, Salaverry – 2020

** La relación significativa al 1% (0.01)

Descripción.

En la Tabla 2 se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es $Rho = 0.831$ (existe alta relación directa) con nivel de significancia $p = 0.000$ menor al 1% ($p < 0.01$), esto nos indica que la motivación tiene una relación directa positiva y significativa con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Despachos aduaneros Chavimochic SAC – Salaverry, 2020.

- **Hipótesis alterna (H1):** La comunicación se relaciona significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Despachos Aduaneros Chavimochic SAC-Salaverry 2020.
- **Hipótesis nula (H0):** La comunicación no se relaciona significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Despachos Aduaneros Chavimochic SAC-Salaverry 2020.

Tabla 3

La comunicación y su relación con el desempeño laboral en la Empresa Despachos Aduaneros Chavimochic SAC - Salaverry 2020.

CORRELACIÓN Rho DE SPEARMAN	Desempeño laboral
Comunicación	
Coefficiente de correlación Rho de Spearman	0,701**
Sig. (bilateral)	0,000
N	25

Fuente: Aplicación de los cuestionarios de clima organizacional y desempeño laboral, Salaverry – 2020

** La relación significativa al 1% (0.01)

Descripción.

En la Tabla 3 se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es $Rho = 0.701$ (existe relación directa) con nivel de significancia $p = 0.000$ menor al 1% ($p < 0.01$), esto nos indica que la comunicación tiene una relación positiva y significativa con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Despachos aduaneros Chavimochic SAC – Salaverry, 2020.

- **Hipótesis alterna (H1):** El trabajo en equipo se relaciona significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Despachos Aduaneros Chavimochic SAC-Salaverry 2020.
- **Hipótesis nula (H0):** El trabajo en equipo no se relaciona significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Despachos Aduaneros Chavimochic SAC-Salaverry 2020.

Tabla 4

El trabajo en equipo y su relación con el desempeño laboral en la Empresa Despachos Aduaneros Chavimochic SAC - Salaverry 2020.

CORRELACIÓN Rho DE SPEARMAN	Desempeño laboral
Trabajo en equipo	
Coefficiente de correlación Rho de Spearman	0,804**
Sig. (bilateral)	0,000
N	25

Fuente: Aplicación de los cuestionarios de clima organizacional y desempeño laboral, Salaverry – 2020

** La relación significativa al 1% (0.01)

Descripción.

En la Tabla 4 se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es $Rho = 0.804$ (existe relación directa) con nivel de significancia $p = 0.000$ menor al 1% ($p < 0.01$), esto nos indica que el trabajo en equipo tiene una relación directa positiva y significativa con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Despachos aduaneros Chavimochic SAC – Salaverry, 2020.

- **Hipótesis alterna (H1):** El clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño de los trabajadores de la Empresa Despachos Aduaneros Chavimochic SAC-Salaverry 2020.
- **Hipótesis nula (H0):** El clima organizacional no se relaciona significativamente con el desempeño de los trabajadores de la Empresa Despachos Aduaneros Chavimochic SAC-Salaverry 2020.

Tabla 5

El clima organizacional y su relación con el desempeño de los trabajadores en la Empresa Despachos Aduaneros Chavimochic SAC - Salaverry 2020.

CORRELACIÓN Rho DE SPEARMAN	Clima Organizacional
Desempeño	
Coeficiente de correlación Rho de Spearman	0,652**
Sig. (bilateral)	0,000
N	25

Fuente: Aplicación de los cuestionarios de clima organizacional y desempeño laboral, Salaverry – 2020

** La relación significativa al 1% (0.01)

Descripción.

En la Tabla 5 se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es $Rho = 0.652$ con nivel de significancia $p = 0.000$ menor al 1% ($p < 0.01$), esto nos indica que el clima organizacional tiene una relación positiva y significativa con el desempeño de los trabajadores de la empresa Despachos aduaneros Chavimochic SAC – Salaverry, 2020.

- **Hipótesis alterna (H1):** El clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción de los trabajadores de la Empresa Despachos Aduaneros Chavimochic SAC-Salaverry 2020.
- **Hipótesis nula (H0):** El clima organizacional no se relaciona significativamente con la satisfacción de los trabajadores de la Empresa Despachos Aduaneros Chavimochic SAC-Salaverry 2020.

Tabla 6

El clima organizacional y su relación con la satisfacción de los trabajadores en la Empresa Despachos Aduaneros Chavimochic SAC - Salaverry 2020.

CORRELACIÓN Rho DE SPEARMAN	Clima Organizacional
Satisfacción	
Coefficiente de correlación Rho de Spearman	0,524**
Sig. (bilateral)	0,007
N	25

Fuente: Aplicación de los cuestionarios de clima organizacional y desempeño laboral, Salaverry – 2020

** La relación significativa al 1% (0.01)

Descripción.

En la Tabla 6 se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es $Rho = 0.524$ con nivel de significancia $p = 0.007$ menor al 1% ($p < 0.01$), esto nos indica que el clima organizacional tiene una relación positiva y significativa con la satisfacción de los trabajadores de la empresa Despachos aduaneros Chavimochic SAC – Salaverry, 2020.

- **Hipótesis alterna (H1):** El clima organizacional se relaciona significativamente con la capacidad laboral de los trabajadores de la Empresa Despachos Aduaneros Chavimochic SAC-Salaverry 2020.
- **Hipótesis nula (H0):** El clima organizacional no se relaciona significativamente con la capacidad laboral de los trabajadores de la Empresa Despachos Aduaneros Chavimochic SAC-Salaverry 2020.

Tabla 7

El clima organizacional y su relación con la capacidad laboral de los trabajadores en la Empresa Despachos Aduaneros Chavimochic SAC - Salaverry 2020.

CORRELACIÓN Rho DE SPEARMAN	Clima Organizacional
Capacidad laboral	
Coefficiente de correlación Rho de Spearman	0,608**
Sig. (bilateral)	0,001
N	25

Fuente: Aplicación de los cuestionarios de clima organizacional y desempeño laboral, Salaverry – 2020

** La relación significativa al 1% (0.01)

Descripción.

En la Tabla 7 se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es $Rho = 0.608$ con nivel de significancia $p = 0.001$ menor al 1% ($p < 0.01$), esto nos indica que el clima organizacional tiene una relación positiva y significativa con la capacidad laboral de los trabajadores de la empresa Despachos aduaneros Chavimochic SAC – Salaverry, 2020.

- **Hipótesis alterna (H1):** El clima organizacional se relaciona significativamente con la capacitación de los trabajadores de la Empresa Despachos Aduaneros Chavimochic SAC-Salaverry 2020.
- **Hipótesis nula (H0):** El clima organizacional no se relaciona significativamente con la capacitación de los trabajadores de la Empresa Despachos Aduaneros Chavimochic SAC-Salaverry 2020.

Tabla 8

El clima organizacional y su relación con la capacitación de los trabajadores en la Empresa Despachos Aduaneros Chavimochic SAC - Salaverry 2020.

CORRELACIÓN Rho DE SPEARMAN	Clima Organizacional
Capacidad laboral	
Coeficiente de correlación Rho de Spearman	0,816**
Sig. (bilateral)	0,000
N	25

Fuente: Aplicación de los cuestionarios de clima organizacional y desempeño laboral, Salaverry – 2020

** La relación significativa al 1% (0.01)

Descripción.

En la Tabla 8 se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es $Rho = 0.816$ (existe relación directa) con nivel de significancia $p = 0.000$ menor al 1% ($p < 0.01$), esto nos indica que el clima organizacional tiene una relación directa positiva y significativa con la capacitación de los trabajadores de la empresa Despachos aduaneros Chavimochic SAC – Salaverry, 2020.

ANÁLISIS CUALITATIVO

Tabla 9

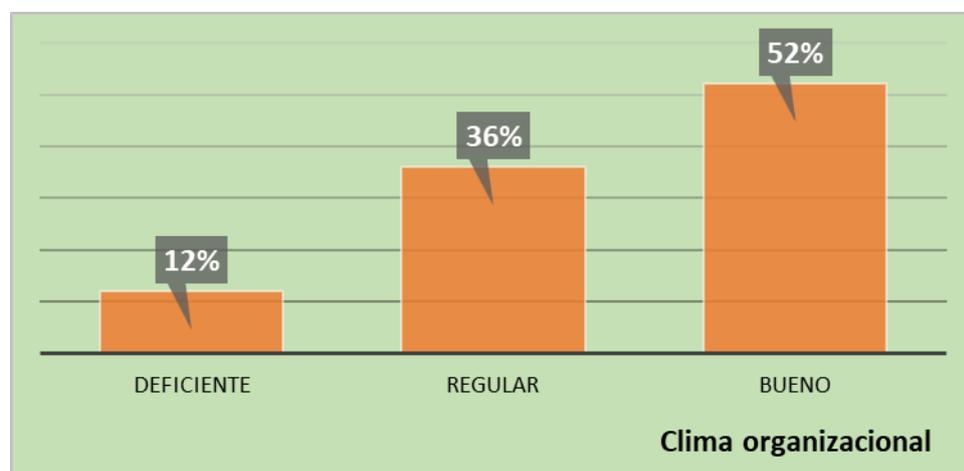
Nivel de clima organizacional de los trabajadores en la Empresa Despachos Aduaneros Chavimochic SAC - Salaverry 2020.

CLIMA ORGANIZACIONAL	Escala	N	%
Deficiente	13 -33	3	12,0
Regular	34 - 44	9	36,0
Bueno	45 - 65	13	52,0
Total		25	100,0

Fuente: Aplicación del cuestionario de clima organizacional, Salaverry – 2020

Descripción

En la Tabla 9 se observa que el 12% de los trabajadores perciben nivel deficiente de clima organizacional, el 36% aprecian nivel regular, en tanto el 52% de los trabajadores perciben nivel bueno de clima organizacional.



Fuente: Tabla 9

Figura 1. Nivel de clima organizacional de los trabajadores en la Empresa Despachos Aduaneros Chavimochic SAC - Salaverry 2020.

Tabla 11

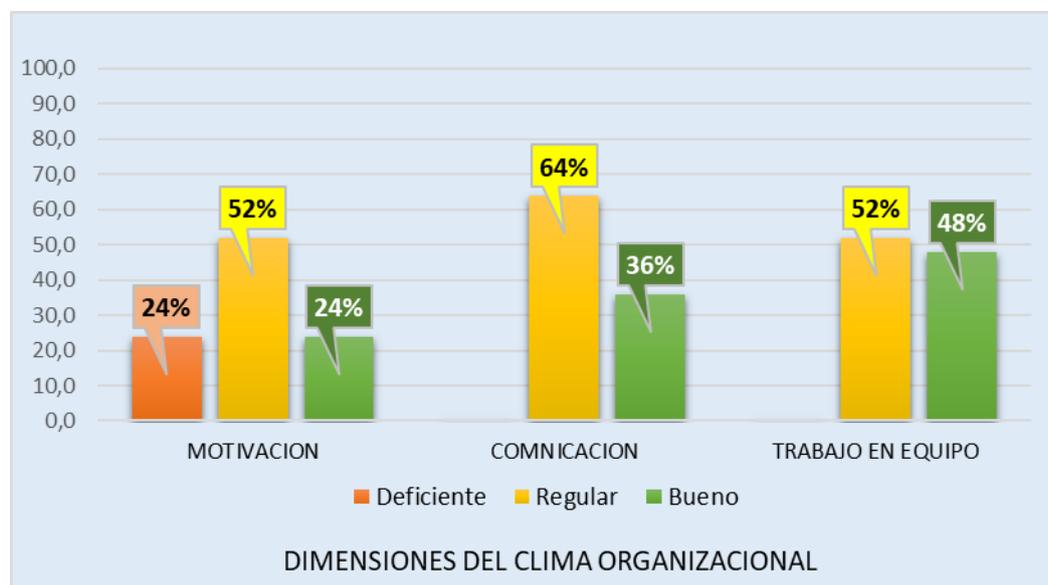
Nivel de las dimensiones del clima organizacional de los trabajadores en la Empresa Despachos Aduaneros Chavimochic SAC – Salaverry 2020.

Nivel	MOTIVACION		COMUNICACIÓN		TRABAJO EN EQUIPO	
	N	%	N	%	N	%
Deficiente	6	24,0	0	0,0	0	0,0
Regular	13	52,0	16	64,0	13	52,0
Bueno	6	24,0	9	36,0	12	48,0
Total	25	100,0	25	100,0	25	100,0

Fuente: Aplicación del cuestionario de clima organizacional, Salaverry – 2020

Descripción

En la Tabla 11 se observa que las dimensiones del clima organizacional están en promedio representadas por los niveles regular y bueno para los trabajadores de la empresa Despachos Aduaneros Chavimochic SAC – Salaverry, 2020



Fuente: Tabla 11

Figura 3. Nivel de las dimensiones del clima organizacional de los trabajadores en la Empresa Despachos Aduaneros Chavimochic SAC - Salaverry 2020.

Tabla 12

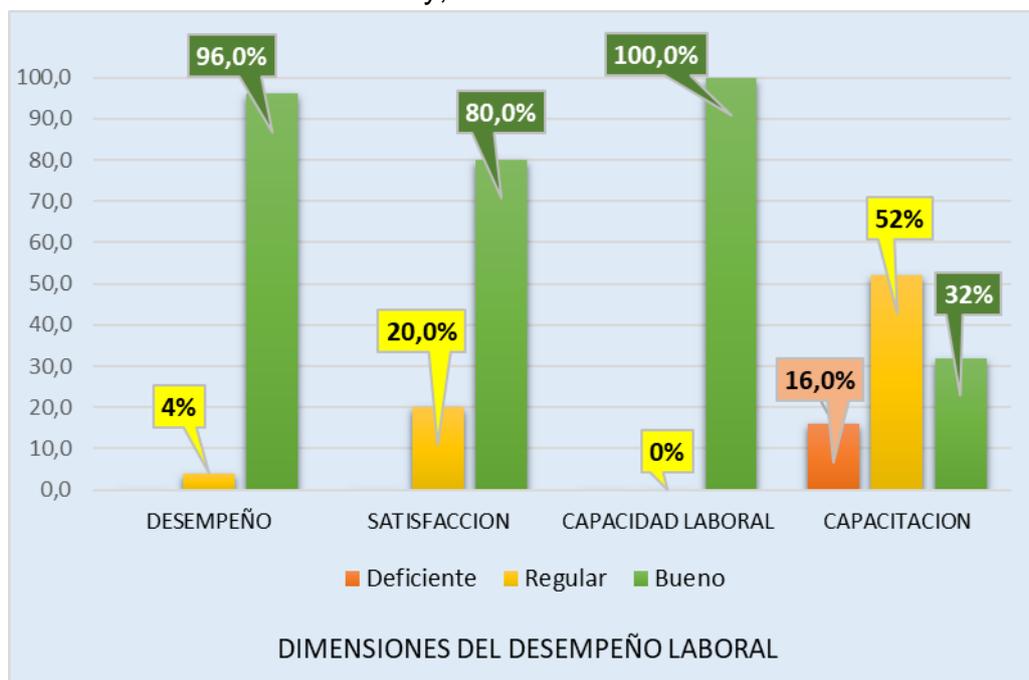
Nivel de las dimensiones del desempeño laboral de los trabajadores en la Empresa Despachos Aduaneros Chavimochic SAC – Salaverry 2020.

Nivel	DESEMPEÑO		SATISFACCION		CAPACIDAD LABORAL		CAPACITACION	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Deficiente	0	0,0	0	0,0	0	0,0	4	16,0
Regular	1	4,0	5	20,0	0	0,0	3	52,0
Bueno	24	96,0	20	80,0	25	100,0	18	32,0
Total	25	100,0	25	100,0	25	100,0	25	100,0

Fuente: Aplicación del cuestionario de desempeño laboral, Salaverry – 2020

Descripción

En la Tabla 12 se observa que las dimensiones del desempeño laboral están en promedio representadas por los niveles regular y bueno para los trabajadores de la empresa Despachos Aduaneros Chavimochic SAC – Salaverry, 2020.



Fuente: Tabla 12

Figura 4. Nivel de las dimensiones del desempeño laboral de los trabajadores en la Empresa Despachos Aduaneros Chavimochic SAC - Salaverry 2020.

4.3 Discusión de resultados

Se procede a detallar el análisis de resultados a partir de la hipótesis general y las hipótesis específicas que fueron contrastadas en función de los resultados de las 32 preguntas validas del cuestionario que se obtuvo luego de su aplicación de los trabajadores de la empresa Despachos Aduaneros Chavimochic SAC-Salaverry 2020.

El hallazgo más significativo del presente estudio es haber confirmado la hipótesis principal de investigación, identificando la existencia altade relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de la población estudiada .Ello significa que, el incremento (o disminución) del clima organizacional de la empresa se ve acompañada de un incremento(o disminución) en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Despachos Aduaneros Chavimochic SAC-Salaverry 2020.

Estos resultados guardan relación positiva según un estudio realizado por Alegre (2017), en su tesis denominada “Relación entre el Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los Trabajadores del Ministerio de la Producción DGSF-DIS Chimbote 2017”, refiriendo que el clima organizacional permite en que al interior de la organización se puede identificar el origen de los conflictos , el estrés a los que están sometidos los trabajadores y la insatisfacción que se manifiestan en ellos que contribuyen al desarrollo de comportamientos negativos en la organización , apoyándose así de Méndez (2006) que precisa que el clima organizacional es la forma como las personas establecen procesos de interacción social y que tal proceso influye en el sistema de actitudes , creencias y comportamientos en el ambiente interno de la organización.

Primeramente se enfoca cada de las dimensiones del clima organizacional con el desempeño laboral, teniendo lo siguiente:

En lo concerniente a la primera dimensión del clima organizacional, motivación , se obtuvo que existe una alta relación, además de ,directa y significativa con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Despachos aduaneros Chavimochic

SAC, lo cual concuerda con Aguirre y Carrillo (2018), señalando que la motivación es la fuerza interior que nos impulsa y direcciona en pos de lograr la satisfacción de una determinada necesidad, a medida en la que la necesidad no es satisfecha, entonces la fuerza o tensión producida por la necesidad se incrementara, llegando inclusive a transgredir los valores morales de la persona y como lo dice Ancona (2012) para lograr esa satisfacción es necesario ofrecer un pago justo por el trabajo que realiza y brindar todas las posibilidades de incrementar o mejorar su salario.

Seguidamente, en cuanto a la segunda dimensión del clima organizacional, comunicación, se obtuvo que existe relación directa y significativa con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Despachos aduaneros Chavimochic SAC, lo cual da la razón a Alvarado (2017) mencionando que aplicar el tipo de comunicación multidireccional en la empresa con la finalidad de que los mensajes lleguen a sus interlocutor de forma directa y clara, la comunicación de puertas abiertas les dará a los trabajadores la confianza necesaria para aportar nuevas ideas en beneficio de la organización. Por otro lado, una relación negativa es lo que sostiene Rodríguez (2017) en su investigación "Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad Provincial de Yungay, 2017" que señala que existe una mínima correlación de $R= 0.368$, entre la dimensión comunicación del clima organizacional y el desempeño laboral, confirmándose de esta manera que existe una escasa comunicación entre los miembros de la institución.

Por otro lado, en la tercera dimensión del clima organizacional se obtuvo que el trabajo en equipo tiene una relación directa y significativa con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Despachos aduaneros Chavimochic SAC, lo cual concuerda con Alvarado (2017) en su tesis denominada "El Clima laboral y el desempeño Laboral del personal operativo de la empresa SEDALIB S.A 2015, refiriéndose que formar equipos de trabajo y delegar mini proyectos a cada uno de ellos con la finalidad de crear mayor sentido de responsabilidad en sus integrantes, al trabajar en equipo se fomenta el compañerismo y se crea un mayor compromiso organizacional, además tomando en cuenta a Quevedo (2015) El trabajo en equipo es la asociación de esfuerzos, con una sólida base de confianza y amistad. Los miembros del equipo comparten los objetivos, planes, estrategias y errores,

haciendo que los objetivos del conjunto prevalezcan sobre los objetivos individuales.

Ahora enfocándose el clima organizacional con cada una de las dimensiones del desempeño laboral, tenemos:

La primera dimensión del desempeño laboral, se obtuvo que el desempeño tiene una relación positiva y significativa con el clima organizacional de la empresa Despachos aduaneros Chavimochic SAC, este estudio guarda relación con Rodríguez et al. Enfatizando que el clima organizacional puede ser una herramienta útil para mejorar el desempeño, ya que la evidencia indica que al mejorar la percepción de los elementos del clima, aumentaría el desempeño de los trabajadores.

En la segunda dimensión del desempeño laboral, se obtuvo que la satisfacción tiene una relación positiva y significativa con el clima organizacional que apoyándose de Córdova (2016) en su investigación denominada “Clima organizacional y su influencia en el desempeño Laboral de los Trabajadores de Grupo El comercio – Oficina Trujillo 2016” , el factor más importante que influye en el desempeño es la satisfacción donde el 64% sostienen estar satisfechos de pertenecer al mencionado Grupo , un ambiente cómodo , puntualidad en los pagos , se les alienta a trabajar en equipo , oportunidades de desarrollo profesional .Pero surge todo lo contrario con Nolzaco (2012), quien identificó relación nula entre satisfacción laboral y desempeño laboral en docentes de Lima ,es posible que esta diferencia se deba a que las muestras de estudio tienen diferentes características , como son el nivel de instrucción ,rango de edad y nivel socioeconómico .

En la tercera dimensión del desempeño laboral, se obtuvo que la capacidad laboral tiene una relación positiva y significativa con el clima organizacional, tomando en cuenta en sí a Hernández (2016) El desempeño es la capacidad de una persona para producir , hacer, elaborar , acabar y generar trabajo en menos tiempo , con menor esfuerzo y mejor calidad , estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento.

En la cuarta y última dimensión del desempeño laboral, se obtuvo que la capacitación tiene una relación directa positiva y significativa con el clima organizacional, apoyándose Rojas (2018) en donde la capacitación es uno de los procesos primordiales de las organizaciones, ya que la formación encamina al descubrimiento de necesidades por medio de las sugerencias del personal. Manteniendo un programa de capacitación bien ejecutado se obtendrán de la mejor manera los resultados que las organizaciones desean alcanzar mejorando el desempeño de los colaboradores y brindando un beneficio económico a los colaboradores, dueño o inversionista.

Capítulo V: CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

5.1 Conclusiones

- Se determinó la relación significativa que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Despachos Aduaneros Chavimochic SAC-Salaverry 2020, observándose así que dicha correlación arroja un 0.841, interpretándose como directa, positiva y significativa. Lo que demuestra al mejorar el clima organizacional se verán los cambios positivos en el desempeño laboral.
- Se determinó la relación significativa que existe entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Despachos Aduaneros Chavimochic SAC-Salaverry 2020, observándose así que dicha correlación arroja un 0.831 interpretándose como directa, positiva y significativa, demostrando que al dar mayor importancia a motivación se verá acompañado de un mejor desempeño laboral.
- Se determinó la relación significativa que existe entre la comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Despachos Aduaneros Chavimochic SAC-Salaverry 2020, observándose así que dicha correlación arroja un 0.701 interpretándose como positiva y significativa, lo que cerciora que al fortalecer la comunicación se verán cambios positivos en el desempeño laboral de los trabajadores.
- Se determinó la relación significativa que existe entre el trabajo en equipo y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Despachos Aduaneros Chavimochic SAC-Salaverry 2020, observándose así que dicha correlación arroja un 0.804, interpretándose como directa positiva y significativa, demostrando que a un buen trabajo en equipo va a existir un mejor desempeño laboral de los trabajadores.
- Se determinó la relación significativa que existe entre el clima organizacional y el desempeño de los trabajadores de la Empresa Despachos Aduaneros Chavimochic SAC-Salaverry 2020, observándose así que dicha correlación arroja un 0.652 interpretándose como positiva y significativa, lo que manifiesta que a un favorable clima organizacional, se verán buenos resultados con respecto al desempeño.

- Se determinó la relación significativa que existe entre el clima organizacional y la satisfacción de los trabajadores de la Empresa Despachos Aduaneros Chavimochic SAC-Salaverry 2020, observándose así que dicha correlación arroja un 0.524, interpretándose como positiva y significativa, lo que muestra que a un favorable clima organizacional, va existir una mayor satisfacción en los trabajadores.
- Se determinó la relación significativa que existe entre el clima organizacional y la capacidad laboral de los trabajadores de la Empresa Despachos Aduaneros Chavimochic SAC-Salaverry 2020, observándose así que dicha correlación arroja un 0.608, interpretándose como positiva y significativa, lo que muestra que a un optimista clima organizacional, va existir cambios efectivos en la capacidad laboral de los trabajadores.
- Se determinó la relación significativa que existe entre el clima organizacional y la capacitación de los trabajadores de la Empresa Despachos Aduaneros Chavimochic SAC-Salaverry 2020, observándose así que dicha correlación arroja un 0.816, interpretándose como directa ,positiva y significativa, lo que muestra que a un excelente clima organizacional, va existir cambios positivos en la capacidad laboral de los trabajadores.

5.2 Sugerencias

- Al momento de contratar a nuevos trabajadores, se debe aplicar pruebas de personalidad para tener un amplio panorama de los rasgos de cada uno, esto accederá evaluar comportamientos, conocimientos, habilidades y destrezas de los postulantes según el nivel y el puesto que se halle vacante lo que garantizara que el nuevo miembro de la organización se acomodará a sus necesidades.
- Que dentro del área de administración desarrolle un programa de evaluación de desempeño que reconozca evaluar a los trabajadores y de esta forma estar informados de que rasgos de personalidad necesitan desarrollarse; motivarse o bien controlarse, para lograr así o mejor el desempeño en el puesto de trabajo.
- Es recomendable además que la gerencia implemente modos de recompensa, como por ejemplo una gratificación especial, otorgar diplomas, placas, insignias o simplemente hacer un reconocimiento público .Galardonar el esfuerzo de un trabajador los motiva a ser más productivos.
- Se recomienda que el clima de la empresa se oriente en torno a equipos y a la innovación y asunción de riesgos, lo que significa que la gerencia debe alentar a sus trabajadores a ser innovadores y asumir riesgos en su trabajo.
- Se debe proporcionar canales adecuados como un buzón de seguridad para el personal de operaciones para formular quejas y sugerencias a la empresa.
- Se propone realizar actividades recreativas de integración entre los participantes con la finalidad de impulsar el apoyo entre compañeros tanto laboral como personal para que empequeñezcan los grados de tensión y estrés.
- Realizar reuniones de trabajo en la que participen y se tomen en cuenta los criterios y aportes de ideas de los trabajadores para fortificar la iniciativa y mejorar procesos.

- Se recomienda que la capacitación se siga llevando pues los resultados mejoran cada vez que hay una capacitación, ya sea por la entrega de conocimientos técnicos nuevos o por el simple hecho de afirmar colaboradores con temas de crecimiento personal.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alvarado, H. (2017) en su tesis denominada “ *El Clima laboral y el desempeño Laboral del personal operativo de la empresa SEDALIB S.A 2015.*”
- Aguilar, H. (2016) “Trabajo en equipo y clima organizacional “
- Aguirre, H. y Carrillo, A.(2018) “*Motivación y desempeño laboral en la UGEL Yarowilca -2018*”.
- Atoche, L. (2015).” *Las políticas de crédito y cobranza y su incidencia en la situación económica y financiera de la empresa Despachos Aduaneros Chavimochic SAC del distrito Salaverry “*
- Alegre, M. (2017) “*Relación entre Organizacional Y Desempeño Laboral de los trabajadores del Ministerio de la producción DGSF-DIS Chimbote 2017.*”
- Boada, N. (2019). “*Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores operativos en una pyme de servicios de seguridad peruana en 2018*”.
- Córdova, Y. (2016). “ *Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los Trabajadores de Grupo El comercio-oficina Trujillo 2016*”
- Claros, V.(2017) “*El clima laboral y el Desempeño laboral del personal operativo de la empresa Sedalib S.A 2015*”
- De la Torre, L. (2017). “*Cultura organizacional y la relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la oficina de Desarrollo Técnico de Biblioteca Nacional del Perú 2017*”
- Figueroa, M. y Washington, A. (2010) “*Determinar el estado actual del clima Laboral de la empresa Municipal de Aseo de Cuenca (EMAC) de la ciudad de cuenca durante el periodo2009-2010 y elaboración de una propuesta de mejora.*”
- Hernández, Z.(2016).” *La cultura Organizacional y su relación con el desempeño laboral en el área de Cirugía del hospital I Naylamp-Chiclayo*”.
- Lorren,N. (2018).” *Clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la empresa INPROCONSA SAC en el primer semestre 2017*”
- Mauricio, C.y Cardona D.(2017).”*Incidencia del Clima organizacional en la motivación de los empleados de la universidad Católica de cuenca*”

- Pacheco, H. (2017) “Modelo de clima organizacional y su relacional con el desempeño laboral en las PYMES hoteleras de Riobamba”
- Palmar ,G. et al (2014) Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la alcaldía del municipio Mara de estado Zulia, México
- Quezada, D. (2015).” Incidencia económica y financiera de los gastos personales de los socios en la empresa Iturri Agente Aduana SAC en el distrito de Salaverry en el ejercicio Económico 2013” .
- Revilla, P. y Meza, R. (2013). “El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la caja Rural de ahorro y crédito Incasur S.A en la provincia de Arequipa 2013”
- Rivera, B. (2015). “Evaluación del clima organizacional y desempeño Laboral en la sub gerencia de transportes de la municipalidad provincial de Andahuaylas”.
- Rodríguez, J. y Vargas, E.(2018) “ *El estrés laboral y el desempeño laboral en le empresa Calzature Alheli*”
- Valdivia, C.(2014).” *El clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la empresa Danper-TrujilloSAC.2014*”
- Zapana, G. y Cutisaca,D. (2015).” *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la dirección Regional de Trabajadores Comunicaciones Vivienda y Construcción –Puno 2015*”

ANEXOS Y/O APÉNDICES

Anexo 1: Instrumentos de medición

ENCUESTA SOBRE "RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DESPACHOS ADUANEROS CHAVIMOCHIC SAC-SALAVERRY 2020"

Buenos días/Tardes:

Estamos realizando un estudio de investigación en esta distinguida empresa, con la finalidad de obtener información sobre El clima organizacional y el desempeño laboral que usted percibe en esta empresa.

Le pido que conteste con la mayor sinceridad .La información proporcionada será manejada con la más estricta confidencialidad y anonimato.

Instrucciones:

- Marque con un aspa "X" solamente una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto.
- Sigue el orden de las afirmaciones y por favor no se pase ninguna de ellas

DATOS DEL ENCUESTADO

1. EDAD:.....

2. SEXO: a)Masculino

b)Femenino

3. Lugar de procedencia:.....

4. Puesto que ocupa en la empresa:.....

5. Horario que labora en la empresa:.....

6. ¿Qué tiempo tiene de laborar en DESPACHOS ADUANEROS CHAVIMOCHIC?

Menos de 1 año

De 1 a 3 años

De 3 a 6 años

De 6 a 10 años

De 10 a 15 años

Más de 15 años

CLIMA ORGANIZACIONAL

Valoración	SIEMPRE (5)	CASI SIEMPRE (4)	A VECES (3)	POCAS VECES (2)	NUNCA (1)
Motivación					
1. ¿Se siente motivado al realizar su trabajo?					
2. ¿Considera que la motivación es un aspecto fundamental para desempeñar un buen trabajo?					
3. ¿Observa usted que los trabajadores tienen un fuerte compromiso organizacional?					
4. ¿Le generan reconocimientos en relación a sus destrezas y tipo de trabajo que desempeña?					
5. ¿Le otorga incentivos económicos aparte de su salario en función a su buen desempeño laboral?					
Comunicación					
6. ¿Se presentan problemas por falta de comunicación en el trabajo?					
7. ¿En la institución se promueve la discusión abierta y sincera de los problemas?					
8. ¿El director esta dispuesto al dialogo?					
9. ¿El Director informa al personal sobre situaciones importantes que ocurren en el trabajo?					
Trabajo en equipo					
10. ¿El director estimula el trabajo en equipo?					
11. ¿El trabajo en equipo le ha permitido discutir abiertamente los problemas y buscar diferentes alternativas para solucionarlos?					
12. ¿Existe coordinación y colaboración entre las distintas áreas de la institución?					
13. ¿Existe coordinación y colaboración dentro del área en donde labora?					

DESEMPEÑO LABORAL

Desempeño					
Valoración	Siempre (5)	casi siempre (4)	Algunas Veces (3)	Rara vez (2)	Nunca (1)
14. ¿Se le informa o se le da a conocer sobre su desempeño laboral?					
15. ¿Usted trata de que sus actividades laborales sean eficientes?					
16. ¿Se preocupa usted por su rendimiento laboral?					
Satisfacción					
17. ¿Se siente muy satisfecho de trabajar en la empresa?					
18. ¿Su supervisor o alguien parece ocuparse de usted como persona?					
19. ¿Las actividades laborales que realiza son entretenidas?					
20. ¿Sus actividades laborales se desarrollan en un ambiente adecuado?					
21. ¿Las condiciones ambientales del área donde labora (climatización iluminación, decoración, ruidos, ventilación...) son óptimas para su desempeño laboral?					
22. ¿Las actividades que realiza las considera complejas?					
23. ¿La función que desempeña contribuye al logro de los objetivos de la empresa?					

Capacidad Laboral					
Valoración	Siempre (5)	casi siempre (4)	alguna s Veces (3)	Rara vez (2)	Nunca (1)
24. ¿Usted se siente seguro de la capacidad de su trabajo?					
25. ¿Está usted dispuesto a cumplir una tarea extra que su supervisor le asigne?					
26. ¿Si le asignan la posibilidad de cumplir un reto en beneficio de la empresa, esta Ud. dispuesto a realizarla?					
27. ¿Estaría Ud. dispuesto a asumir las funciones de su compañero de trabajo si no vino a laborar?					
28. ¿Cuándo hay un reto todos los trabajadores participan activamente para su cumplimiento?					
29. ¿Existe una gran demanda de obtener buenos resultados en el trabajo?					
Capacitación					
30. ¿Desarrollan capacitaciones y talleres en la empresa?					
31. ¿Recibe capacitaciones y/o talleres y a tiempo para alcanzar las nuevas demandas de su trabajo por parte de la empresa?					
32. ¿Realizan constantes actualizaciones para darles a conocer la situación actual de la empresa?					

Gracias por su colaboración

Anexo 2: Ficha técnica

Nombre Original del Instrumento:	“Influencia del Clima Organizacional en el desempeño Laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes ,comunicaciones , vivienda y construcción –Puno 2015”
Autor y Año	ORIGINAL: Gissela Amparo Zapana y Denis Pean Cutisaca (2017)
	ADAPTACIÓN: Estefani Agreda Perez y Erika Flores Centeno(2020)
Objetivo del instrumento	Determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Despachos Aduaneros Chavimochic SAC-Salaverry
Usuarios	25 colaboradores entre operadores y administradores en la empresa Despachos Aduaneros Chavimochic SAC
Forma de Administración o Modo de Aplicación	Se aplicó el cuestionario a todos los colaboradores de manera presencial y por escrito , ademas que se les dio las indicaciones necesarias para marcar correctamente y de manera anónima
Validez: (Presentar la constancia de validación de expertos)	El instrumento utilizado, ya fue aplicado anteriormente por las investigadoras Zapana y Cutisaca (2017) por ende el instrumento cuenta con la validación respectiva por expertos de ese entonces , por lo que actualmente se ha validado con la correlacion de pearson.
Confiabilidad (presentar los resultados estadísticos)	Los Resultados Estadísticos estan debidamente confiabilizados con el alfa de Cronbach mayor a 0,7 (Ver pag. 41 y 43 de la tesis)

Anexo 3: Validez y fiabilidad de instrumentos

Tabla N° 01: Análisis de validez y confiabilidad del instrumento que evalúa el clima organizacional.

SUJETO	MOTIVACIÓN					COMUNICACIÓN				TRABAJO EN EQUIPO			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13
1	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5
2	4	5	3	1	1	2	3	4	4	5	4	3	3
3	3	5	3	2	1	3	3	4	4	3	3	3	3
4	2	5	3	1	1	5	4	2	1	1	4	3	4
5	4	5	4	3	1	4	3	4	2	4	3	4	5
6	1	3	2	1	1	1	1	3	3	1	1	1	4
7	2	3	5	1	1	3	3	4	4	3	3	3	3
8	4	5	4	3	1	4	4	4	2	4	3	3	4
9	4	5	3	4	1	2	4	5	3	3	3	3	3
10	4	4	3	4	1	4	3	4	4	4	3	3	3
11	4	5	4	2	2	3	3	4	3	3	4	4	4
12	5	4	5	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5
13	5	5	4	2	1	3	3	5	5	4	5	3	4
14	5	5	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4	4
15	4	5	4	5	4	3	3	4	4	5	4	4	5

Fuente: Muestra Piloto

Tabla N°02: Análisis de validez y confiabilidad del instrumento que evalúa el desempeño laboral.

SUJETO	DESEMPEÑO			SATISFACCIÓN							CAPACIDAD LABORAL						CAPACITACIÓN		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19
1	4	4	5	4	4	2	4	5	2	3	4	4	4	5	5	5	3	3	4
2	3	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	1	5	5	3	5	4	5	3	3	5	5	4	5	5	5	4	1	1	3
4	1	5	5	3	2	3	3	3	3	4	5	5	5	5	3	3	3	2	2
5	3	5	5	4	5	4	5	4	2	4	5	5	5	5	4	5	3	3	2
6	1	5	5	5	1	4	5	5	1	5	5	5	5	3	1	3	5	5	5
7	2	4	5	4	2	4	4	4	5	5	5	2	3	2	5	5	4	4	5
8	2	5	5	4	4	4	4	3	2	4	5	5	5	5	4	5	2	3	3
9	4	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	3	3	3
10	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3
11	2	5	5	4	4	3	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	3	3	2
12	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3
13	5	5	5	4	2	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3
14	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
15	2	4	3	4	5	3	5	4	3	3	4	5	3	5	3	3	4	3	2

Fuente: Muestra Piloto

Anexo 4 : Base de datos

SUJETO	CLIMA ORGANIZACIONAL												
	MOTIVACIÓN					COMUNICACIÓN					TRABAJO EN EQUIPO		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13
1	3	5	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	5
2	4	5	3	1	1	4	3	4	4	4	4	3	3
3	3	5	3	2	1	3	3	4	4	4	3	3	3
4	2	5	3	1	1	1	4	2	1	1	4	3	4
5	4	5	4	3	1	2	3	4	2	4	3	4	5
6	1	3	2	1	1	5	1	3	3	1	1	1	4
7	2	3	5	1	1	3	3	4	4	3	3	3	3
8	4	5	4	3	1	2	4	4	2	4	3	3	4
9	4	5	3	4	1	4	4	5	3	3	3	3	3
10	4	4	3	4	1	2	3	4	4	4	3	3	3
11	4	5	4	2	2	3	3	4	3	3	4	4	4
12	5	4	5	3	1	1	5	5	5	5	5	5	5
13	5	5	4	2	1	3	3	5	5	4	5	3	4
14	5	5	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4	4
15	4	5	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	5
16	5	5	5	4	3	2	4	4	4	4	4	4	5
17	1	3	2	1	1	5	1	3	3	1	1	1	4
18	3	5	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	5
19	5	5	4	2	1	3	3	5	5	4	5	3	4
20	2	5	3	1	1	1	4	2	1	1	4	3	4
21	4	5	3	4	2	4	4	4	3	3	3	3	3
22	3	5	3	2	1	3	3	4	4	3	4	3	3
23	4	5	3	3	1	2	4	4	2	4	3	3	4
24	4	5	3	4	1	4	3	5	3	3	3	3	3
25	1	4	3	4	1	2	3	3	4	4	3	3	4

DESEMPEÑO LABORAL																				
DESEMPEÑO				SATISFACCIÓN								CAPACIDAD LABORAL						CAPACITACIÓN		
P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32		
4	4	5	4	4	2	4	5	2	3	4	4	4	4	5	5	3	3	4		
3	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
1	5	5	3	5	4	5	3	3	5	5	4	5	5	5	4	1	1	3		
1	5	5	3	2	3	3	3	3	4	5	5	5	5	3	3	3	2	2		
3	5	5	4	5	4	5	4	2	4	5	5	5	5	4	5	3	3	2		
1	5	5	5	1	4	5	5	1	5	5	5	5	3	1	3	5	5	5		
2	4	5	4	2	4	4	4	5	5	5	2	3	2	5	5	4	4	5		
2	5	5	4	4	4	4	3	2	4	5	5	5	5	4	5	2	3	3		
4	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	3	3	3		
3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3		
2	5	5	4	4	3	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	3	3	2		
5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3		
5	5	5	4	2	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3		
4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5		
2	4	3	4	5	3	5	4	3	3	4	5	3	5	3	4	4	3	2		
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4		
1	5	5	5	1	4	5	5	1	5	5	5	5	3	1	3	5	5	5		
4	4	5	4	4	2	4	5	2	3	4	4	4	5	5	3	3	3	4		
5	5	5	4	2	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3		
2	5	5	3	2	3	3	3	3	4	5	5	5	5	3	3	3	2	2		
4	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4	3	3	3		
1	5	5	3	4	4	5	3	3	5	4	4	5	5	5	1	1	1	3		
2	5	5	4	4	4	4	3	2	4	5	3	5	5	4	5	2	3	3		
4	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	3	5	4	4	4	3	3	3		
3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3		

Anexo 5: Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	TECNICAS E INSTRUMENTOS	METODOLOGÍA
GENERAL ¿De qué manera se relaciona el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Despachos Aduaneros Chavimochic SAC-Salaverry?	GENERAL Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Despachos Aduaneros Chavimochic SAC-Salaverry 2020.	GENERAL Existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Despachos Aduaneros Chavimochic SAC-Salaverry 2020	VARIABLE INDEPENDIENTE Características ambientales percibidas o experimentadas por los miembros de una organización.	Técnicas Instrumento Cuestionario (guía de encuesta)	Tipo de investigación Descriptiva Correlacional Poblacion 27 en total personas en la empresa
a) ¿De qué manera se relaciona la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Despachos Aduaneros Chavimochic SAC-Salaverry 2020?	a) Determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Despachos Aduaneros Chavimochic SAC-Salaverry 2020.	a) La motivación se relaciona significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Despachos Aduaneros Chavimochic SAC-Salaverry 2020.	VARIABLE DEPENDIENTE Nivel de rendimiento alcanzado por el trabajador en el logro de sus metas dentro de su área laboral en un tiempo determinado.		Muestra 25 personas seleccionadas para la encuesta Muestreo Probabilidad estándar 1,96 con un nivel de significación del 5%
b) ¿De qué manera se relaciona la comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Despachos Aduaneros Chavimochic SAC-Salaverry 2020?	b) Determinar la relación que existe entre la comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Despachos Aduaneros Chavimochic SAC-Salaverry 2020.	b) La comunicación se relaciona significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Despachos Aduaneros Chavimochic SAC-Salaverry 2020.			
c) ¿De qué manera se relaciona el trabajo en equipo y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Despachos Aduaneros Chavimochic SAC-Salaverry 2020?	c) Determinar la relación que existe entre el trabajo en equipo y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Despachos Aduaneros Chavimochic SAC-Salaverry 2020.	c) El trabajo en equipo se relaciona significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Despachos Aduaneros Chavimochic SAC-Salaverry 2020.			
d) ¿De qué manera se relaciona el clima organizacional en el desempeño de los trabajadores de la empresa Despachos Aduaneros Chavimochic SAC-Salaverry 2020?	d) Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño de los trabajadores de la Empresa Despachos Aduaneros Chavimochic SAC-Salaverry 2020.	d) El clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño de los trabajadores de la Empresa Despachos Aduaneros Chavimochic SAC-Salaverry 2020.			
e) ¿De qué manera se relaciona el clima organizacional y la satisfacción de los trabajadores de la empresa Despachos Aduaneros Chavimochic SAC-Salaverry 2020?	e) Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción de los trabajadores de la Empresa Despachos Aduaneros Chavimochic SAC-Salaverry 2020.	e) El clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción de los trabajadores de la Empresa Despachos Aduaneros Chavimochic SAC-Salaverry 2020.			
f) ¿De qué manera se relaciona el clima organizacional y la capacidad laboral de los trabajadores de la empresa Despachos Aduaneros Chavimochic SAC-Salaverry 2020?	f) Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la capacidad laboral de los trabajadores de la Empresa Despachos Aduaneros Chavimochic SAC-Salaverry 2020.	f) El clima organizacional se relaciona significativamente con la capacidad laboral de los trabajadores de la Empresa Despachos Aduaneros Chavimochic SAC-Salaverry 2020.			
g) ¿De qué manera se relaciona el clima organizacional y la capacitación de los trabajadores de la empresa Despachos Aduaneros Chavimochic SAC-Salaverry 2020?	g) Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la capacitación de los trabajadores de la Empresa Despachos Aduaneros Chavimochic SAC-Salaverry 2020.	g) El clima organizacional se relaciona con la capacitación de los trabajadores de la Empresa Despachos Aduaneros Chavimochic SAC-Salaverry 2020.			

Anexo 6: Certificado de Prácticas



CERTIFICADO DE PRACTICAS PRE- PROFESIONALES

La panadería y Pastelería "Venceré"

CERTIFICA:

Que, la señorita estudiante **AGREDA PEREZ ESTEFANI MILAGRITOS**, identificada con DNI N°75121916, con domicilio legal en ~~Mz~~ ~~K~~ ~~Lt~~ 16. Calle Las Dunas ALTO SALAVERRY, Distrito de Salaverry ha realizado sus prácticas Pre.-Profesionales. Desempeñándose como **PRACTICANTE EN EL AREA PRODUCCION**, desde Agosto 2017 hasta **NOVIEMBRE 2017**, acumulando un total de 410 horas de Prácticas.

Durante su permanencia en esta empresa la señorita **AGREDA PEREZ**, ha demostrado puntualidad, responsabilidad y Eficiencia en las labores asignadas.

Se expide el presente certificado a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Trujillo, Diciembre 2017



...Panadería y Pastelería Venceré P.R.L...
JAVIER LEON GARCIA
GERENTE GENERAL
DNI N° 45265518

VENCERÉ

Panadería Y Pastelería

CERTIFICADO DE TRABAJO

Por medio del presente certificamos, que la Srta. **ESTEFANI MILAGRITOS AGREDA PEREZ** ha elaborado en nuestra empresa desde el 15 de enero 2018 hasta el 31 de Junio de 2019 , tiempo en el que desempeñó en el cargo de **ASISTENTE EN EL AREA DE CONTROL DE CALIDAD** , demostrando puntualidad y eficiencia en las labores asignadas .

Se expide el presente certificado a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Trujillo, Julio 2019

Panificadora Venceré E.S.R.L.
[Firma]
V° B° de [Nombre] Jefe inmediato
(Firma y Sello)



DESPACHOS ADUANEROS
CHAVIMOCHIC

CERTIFICADO DE PRÁCTICAS

EL QUE SUSCRIBE, SR. LUIS JOSE ITURRI DE ORBEGOSO,
REPRESENTANTE LEGAL DE DESPACHOS ADUANEROS CHAVIMOCHIC
S.A.C. CERTIFICA:

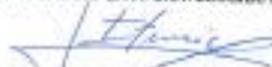
Que la Srta. **FLORES CENTENO ERIKA LETICIA**, identificado con DNI N°70457563, ha realizado Prácticas Profesionales en el Área de Importaciones de nuestra empresa, desde el 01 de Abril del 2017 hasta el 31 de Agosto del 2018.

Dejamos constancia que la Srta. **FLORES CENTENO ERIKA LETICIA**, se desempeñó demostrando eficiencia, responsabilidad y puntualidad en todas las funciones encargadas.

A solicitud de la interesada y para los fines que crea conveniente, le extendemos el presente certificado.

Salaverry, 02 de Febrero del 2019

DESPACHOS ADUANEROS CHAVIMOCHIC S.A.C.


LUIS JOSE ITURRI DE ORBEGOSO
GERENTE GENERAL

SALAVERRY: CAL. CONDOR NRO. 2A (PLAZA DE ARMAS SALAVERRY) TELF. (044) 437237 - 437118 FAX: (044) 437345
LA LIBERTAD, TRUJILLO, SALAVERRY
LIMA: CALLE FRANCISCO DE ORELLANA N° 165 INT. 202 URB. MARANGA
TELF. (01) 464 5224 LIMA, LIMA: SAN MIGUEL
PWTA: AV. INDUSTRIA/PMZA "C" INT. 3 LOTE "E" TELE: 013-664745 PUNTA/PUNTA/PUNTA
PISCO: AV. JOHN KENNEDY NRO. 201 - 205 - PISCO - ICA

CERTIFICADO DE TRABAJO

Por medio del presente certificamos, que el (la) SR (a) (ta) **FLORES CENTENO ERIKA LETICIA**, ha laborado en nuestra empresa desde el 01 de Julio de 2019 hasta el 31 de Diciembre 2019, tiempo en el que se desempeñó en el cargo de **EJECUTIVO DE SERVICIO AL CLIENTE IN HOUSE**, bajo **CONTRATO PARA OBRA DETERMINADA O SERVICIO ESPECIFICO**, se expide el presente certificado a solicitud del interesado (a) para los fines que estime convenientes.

Callao, 31 de Diciembre de 2019.

P & ASOC S.A.
AGENCIADOR DE LOGÍSTICA
Ríos de Palacios 1018
Director Gerente

Anexo 7: %TURNITIN

RELACIÓN ENTRE EL CLIMA LABORAL ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA DESPACHOS ADUARENOS CHAVIMOCHIC SAC-SALAVERRY 2020

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	6%
2	docplayer.es Fuente de Internet	3%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	3%
4	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.lamolina.edu.pe	

	Fuente de Internet	1%
9	Submitted to Universidad Peruana de Las Americas Trabajo del estudiante	1%
10	repositorio.unajma.edu.pe Fuente de Internet	1%
11	www.scribd.com Fuente de Internet	<1%
12	documents.tips Fuente de Internet	<1%
13	creativecommons.org Fuente de Internet	<1%
14	gestiopolis.com Fuente de Internet	<1%
15	www.repositorioacademico.usmp.edu.pe Fuente de Internet	<1%
16	repositorio.ucss.edu.pe Fuente de Internet	<1%
17	repositorio.unsch.edu.pe Fuente de Internet	<1%
18	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
	theibfr.com	