



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN,
FINANZAS Y NEGOCIOS GLOBALES

TESIS
TRABAJO EN EQUIPO Y SU RELACIÓN CON EL CLIMA
ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA CALL CENTER
ATENTO PERÚ SEDE LA MOLINA, LIMA – 2020.

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y NEGOCIOS
GLOBALES

AUTORES:
Bach. MEJIA GARCIA, YAKILINA SMITH
Bach. LOPEZ COSME, YODIT ANDREA

LIMA – PERÚ

2021

ASESOR DE TESIS

Mg. MICHEL JAIME MENDEZ ESCOBAR

JURADO EXAMINADOR

Dr. FERNANDO LUIS TAM WONG
Presidente

Mg. ERNESTO ARCE GUEVARA
Secretario

Mg. FRANCISCO EDUARDO DIAZ ZARATE
Vocal

DEDICATORIA

Dedico mi tesis a Dios, quien ilumina mi camino me ha dado toda la fuerza y sabiduría para seguir adelante, a mi hijo Leonel por ser mi fuente de motivación, a mis hermanos por su gran apoyo y en especial a mis padres que me enseñaron a luchar y sobrepasar los obstáculos que se presentan en el camino de la vida, gracias a su amor incondicional me dieron fuerzas para no rendirme y ser perseverante en mi objetivo.

A mi hija Sofía por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día más y así poder luchar para que la vida nos depara un futuro mejor. De la misma forma a mi esposo Christian por su apoyo incondicional y verdadero, porque a pesar de las dificultades me apoya en mis sueños y metas. También a mis padres, por su apoyo y aliento incondicional puedo culminar mis sueños.

AGRADECIMIENTO

A Dios, a mis padres por brindarme en todo momento de manera muy especial a mi hijo y a mis hermanos por el apoyo incondicional, quienes han estado a mi lado compartiendo mis alegrías y angustias, dándome la fuerza de superarme día a día, y a mi tutor de tesis Michel Jaime Méndez Escobar, por la acertada orientación, el soporte y discusión crítica que me permitió lograr un buen aprovechamiento en el trabajo realizado

Yakilina Smith Mejía García

A Dios por haber permitido llegar hasta aquí hoy, por darme fuerza y salud para llevar a cabo mis metas y objetivos. Muy especialmente a mi tutor de tesis al Mg. Michel Jaime. Méndez Escobar, por la acertada orientación, el soporte y discusión crítica que me permitió un buen aprovechamiento en el trabajo realizado, y que esta tesis llegará a buen término. Del mismo modo de manera muy especial a mi esposo, a mi hija y a mis padres, por el apoyo incondicional y la ayuda de siempre, quienes han estado a mi lado compartiendo mis alegrías y angustias, por el estímulo para que me supere día con día.

Yodit Andrea López Cosme

RESUMEN

La investigación titulada “trabajo en equipo y su relación con el clima organizacional en la empresa Call center atento Perú sede la molina, lima – 2020”, tiene como objetivo general determinar la relación entre el trabajo en equipo y su relación con el clima organizacional en la empresa Call center atento Perú sede la molina, lima – 2020. La población estuvo constituida por 35 colaboradores, de los cuales, al realizar la muestra es censal, por ser su población pequeña, siendo esta de 35 colaboradores, y de los cuales se aplicó las variables de estudio.

El enfoque de la investigación fue cuantitativo, el tipo de investigación del presente estudio fue básica, de nivel descriptivo correlacional. El diseño de la investigación del presente estudio fue no experimental, correlacional de corte transversal, que recopiló los datos en un solo momento determinado el cual fue desarrollado al aplicar los cuestionarios: cuestionario sobre capacitación conformado por 18 Ítems en la escala de Likert y el cuestionario sobre productividad, conformado por 18 Ítems en la escala de Likert, los que consiguieron brindar información significativa sobre las variables de estudio, mediante la evaluación de cada una de sus dimensiones.

De la misma forma, luego de haber ejecutado el procesamiento de la información y después de haber aplicado los cuestionarios, se procedió al análisis estadístico de los datos, llegándose a la siguiente resultado y conclusión: que existe un nivel de correlación significativa fuerte ($r = 0.847^*$) siendo una correlación positiva entre el trabajo en equipo y el clima organizacional en la empresa Call Center Atento Perú Sede La Molina, Lima 2020, con un nivel de significancia de 0.01 y $p=0.000 < 0.05$.

Palabras clave: trabajo en equipo, clima organizacional y clima laboral.

ABSTRACT

The research entitled "Teamwork and its relationship with the organizational climate in the company Call center attentive Peru headquarters la molina, Lima - 2020", has as general objective to determine the relation between the teamwork and its relation with the organizational climate in the company Call center attentive Peru headquarters la molina, lima - 2020. The population was constituted by 35 collaborators, of which, when making the sample is census, for being its population small, being this of 35 collaborators, and of which the variables of study were applied.

The focus of the research was quantitative, the type of research of this study was basic, of correlational descriptive level. The research design of the present study was nonexperimental, cross-sectional correlational, which collected data at a single point in time which was developed when applying the questionnaires: training questionnaire consisting of 18 Items on the Likert scale and the productivity questionnaire, consisting of 18 Items on the Likert scale, which were able to provide significant information on the study variables, by assessing each of its dimensions.

Similarly, after having executed the processing of the information and after having applied the questionnaires, the statistical analysis of the data was carried out, leading to the following result and conclusion: that there is a strong significant correlation level ($r = 0.847^*$) being a positive correlation between teamwork and the organizational climate in the company Call Center Atento Perú Sede La Molina, Lima 2020, with a level of significance of 0.01 and $p=0.000 < 0.05$.

Keywords: teamwork, organizational climate and working climate.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA	i
ASESOR DE TESIS.....	ii
JURADO EXAMINADOR.....	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	viii
INDICE DE TABLAS.....	xi
INDICE DE FIGURAS	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	15
1.1. Planteamiento del problema.....	15
1.2. Formulación del problema	16
1.2.1. Problema general.....	16
1.2.2. Problemas específicos.....	16
1.3. Justificación del estudio.....	17
1.3.1. Justificación teórica.....	17
1.3.2. Justificación metodológica	17
1.3.4. Justificación social	18
1.4. Objetivo de la investigación	18
1.4.1. Objetivo general.....	18
1.4.2. Objetivos específicos.....	18
II. MARCO TEÓRICO	19
2.1. Antecedentes de la investigación	19
2.1.1. Antecedentes nacionales.....	19
2.1.2. Antecedentes internacionales.....	22
2.2. Bases teóricas de las variables	25
2.2.1. Variable 01: trabajo en equipo	25
2.2.2. Variable 02: clima organizacional	33

2.3.	Definición de términos básicos	42
II.	MÉTODOS Y MATERIALES	46
3.1.	Hipótesis de la investigación	46
3.1.1.	Hipótesis general	46
3.1.2.	Hipótesis específicas	46
3.2.	Variable de estudio.....	46
3.2.1.	Definición conceptual.....	46
3.2.2.	Definición operacional.....	47
3.3.	Tipo y nivel de la investigación	47
3.3.1.	Tipo aplicada.....	47
3.3.2.	Nivel descriptivo.....	48
3.3.3.	Correlacional.....	48
3.4.	Diseño de investigación.....	48
3.4.1.	Enfoque cuantitativo	49
3.5.1.	Población	49
3.5.2.	Muestra censal.....	50
3.5.3.	Muestreo	50
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	50
3.6.1.	Técnicas de recolección de datos	50
3.6.2.	Instrumentos de recolección de datos	50
3.6.3.	Escala de Likert	51
3.6.3.	Validación de expertos.....	51
3.6.4	Confiabilidad del instrumento	52
3.7.	Métodos de análisis de datos	53
3.8.	Aspectos éticos	53
IV.	RESULTADOS	55
4.1.	Análisis, interpretación y discusión de resultados	55
4.2.	Prueba de confiabilidad	60
4.3.	Prueba de hipótesis.....	61
4.3.1.	Prueba de hipótesis general	61
4.3.2.	Hipótesis específica 2:.....	62
4.3.3.	Hipótesis específica 3:.....	63
4.3.4.	Hipótesis específica 4:.....	64

V. DISCUSIÓN	65
VI. CONCLUSIONES	67
VII. RECOMENDACIONES	68
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	69
ANEXOS	72
Anexo 1: Matriz De Consistencia	73
Anexo 2: Matriz de operacionalización de la variable 01 trabajo en equipo..	74
Anexo 3: Instrumento	76
Anexo 4: Validación de Instrumentos.....	78
Anexo 5: Matriz de Datos.....	84

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Calificación y evaluación del cuestionario de Gestión de talento Humano	.51
Tabla 2.	Validación de juicio de expertos.	52
Tabla 3.	Magnitud y rangos	53
Tabla 4.	Trabajo en equipo	55
Tabla 5.	Clima organizacional	56
Tabla 6.	Clima laboral	57
Tabla 7.	Psicología ambiental	58
Tabla 8.	Macroclimas	59
Tabla 9.	Nivel de confiabilidad de la variable Trabajo en equipo	60
Tabla 10.	Nivel de confiabilidad de la variable Clima organizacional	60
Tabla 11.	Nivel de correlación y significación del trabajo en equipo y el clima organizacional.	61
Tabla 12.	Nivel de correlación y significación del trabajo en equipo y el clima laboral. Correlaciones	62
Tabla 13.	Nivel de correlación y significación del trabajo en equipo y la psicología ambiental.	63
Tabla 14.	Nivel de correlación y significación del trabajo en equipo y los macroclimas.	64

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Trabajo en equipo.....	55
Figura 2. Clima organizacional	56
Figura 3. Clima laboral	57
Figura 4. Psicología ambiental	58
Figura 5. Macroclimas	59

INTRODUCCIÓN

El trabajo en equipo es un factor importante para el desarrollo adecuado de la empresa implica en presentar a los empleados los mecanismos idóneos de trabajo en conjunto que permiten a la empresa generar un ambiente o clima organizacional indispensable en la organización para alcanzar objetivos propuestos y la realización eficiente de las tareas.

Un adecuado trabajo en equipo del recurso humano de la empresa, así como también la estructura organizacional, relaciones asertivas de los compañeros de trabajo determinan un clima organizacional favorable, con la finalidad de comprometer a los trabajadores con el progreso de la empresa y el crecimiento exitoso de la misma.

La naturaleza de la presente tesis está dividida en siete capítulos coherentemente relacionados.

Capítulo I, se presenta el planteamiento del problema, donde se describe la realidad problemática, se formulan las interrogantes de la investigación, justificación del estudio y los objetivos de la investigación que permitirán determinar la relación entre las variables de estudio.

En el capítulo II, se presenta el marco teórico, el análisis de los antecedentes de las investigaciones nacionales e internacionales, las bases teóricas de las variables de estudio y las definiciones conceptuales correspondientes.

En el capítulo III, se presentan los métodos teóricos y prácticos de la investigación, así como también, las hipótesis de la investigación, variables de estudio que han permitido organizar el cuadro de operacionalización de la investigación de acuerdo a las variables de estudio; del mismo modo, se detalla el nivel de investigación, diseño de investigación, población y muestra de estudio, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad del instrumento, método de análisis de datos y aspectos éticos de la investigación.

En el capítulo IV, se presentan los principales resultados de la investigación, primero se describen los resultados en forma unitaria para luego contrastarlos con cada una de las hipótesis formuladas.

En el capítulo V, se discuten los principales resultados de investigación; luego, se analizan los resultados obtenidos de la teoría y de la experiencia directa, determinando los alcances de su validez.

En el Capítulo VI, se abordan las conclusiones de acuerdo a los resultados estadísticos obtenidos relacionados con los objetivos de la investigación.

En el capítulo VII, se plantean las recomendaciones o sugerencias que pueden aportar de manera significativa a las variables de estudio de acuerdo a los objetivos planteados.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

La estructura organizacional de la empresa regida bajo diversos estilos de dirección, normativas, reglamentos y sobre las condiciones internas como la relación entre los compañeros de trabajo determinan un ambiente favorable de trabajo, lo cual repercute en la productividad y desempeño de cada trabajador, y de los grupos a los cuales pertenece el individuo dentro de la organización. La percepción de todo lo mencionado se identifica en dos palabras, clima organizacional, que va a la par con el adecuado desarrollo de los equipos de trabajo dentro de una organización.

El trabajo en equipo es un factor indispensable dentro de cualquier organización, ya que permite tener la posibilidad de alcanzar resultados positivos que incentivan el desarrollo de más capacidades de cada uno de los miembros del equipo; hoy en día la mayoría de las organizaciones han tenido que adaptarse a las diversas formas de trabajo y mejorar los mecanismos de trabajo en equipo de sus colaboradores.

A nivel internacional el trabajo en equipo “debe estar en constante evaluación y control, porque es una parte fundamental en la mayoría de las empresas, facilita que los miembros se sientan a gusto en su lugar de trabajo y desarrollen las tareas de una mejor manera” (Aguilar, 2016).

Por otra parte, Alcover, Rico y Gil (2011), sostiene que “ahora más que nunca, los equipos y el trabajo en equipo resultan imprescindibles para la creación de configuraciones dinámicas y contingentes a las exigencias de los contextos” (p.8).

A nivel nacional Perú, según el Diario el Comercio (2018), un 86% de peruanos renuncian a su trabajo porque hay un mal clima laboral, situación preocupante para el sector empresarial; por otro lado, La revista Conexioesan (2019), manifiesta que casi 9 de cada 10 empleados estarían dispuestos a renunciar, si sus compañías actuales presentarán un clima laboral negativo. De no establecer estrategias para mejorar este aspecto, una organización podría tener

problemas rentables, profesionales, organizacionales de trabajo entre sus miembros y de sostenibilidad de sus recursos humanos.

A nivel local, la empresa privada Call Center Atento Perú, ha realizado una disminución del personal y modificación de puestos de trabajo, por lo cual, el clima organizacional se ha visto afectado manifestándose en un egoísmo entre los pares para buscar apoyo y la falta de comunicación entre las áreas de trabajo, no obstante, se ha visto en la necesidad de generar cambios en su clima organizacional y con ello, la mejora de las áreas de trabajo y la vez un mejor ejercicio laboral.

Así mismo, la situación de la empresa Call Center Atento Perú, Sede La Molina, requiere la participación de sus trabajadores en el desarrollo de sus actividades en conjunto con todos los miembros de la organización y con ello, mejorar el clima organizacional de la empresa para un mejor desempeño laboral y comodidad de sus colaboradores.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

PG. ¿Cuál es el nivel de relación de Trabajo en equipo y su relación con el clima organizacional en la empresa Call center Atento Perú sede La Molina, Lima – 2020

1.2.2. Problemas específicos

PE 1. ¿Cuál es el nivel de relación de trabajo en equipo con clima Laboral en la empresa Call center Atento Perú sede La Molina, Lima - 2020?

PE 2. ¿Cuál es el nivel de relación de trabajo en equipo con psicología Ambiental en la empresa Call center Atento Perú sede La Molina, Lima - 2020?

PE 3. ¿Cuál es el nivel de relación trabajo en equipo con Macro climas en la empresa Call center Atento Perú sede La Molina, Lima - 2020?

1.3. Justificación del estudio

1.3.1. Justificación teórica

El estudio que se basó en el trabajo en equipo y su relación con el clima organizacional en la Empresa Call Center Atento Perú Sede La Molina, Lima - 2020. la cual se relaciona a las razones que argumentamos el deseo de verificar, rechazar o aportar aspectos teóricos del objeto de nuestra investigación, en este caso las dos variables de estudio. Asimismo, busca dar a conocer la hipótesis planteada. Los resultados en esta investigación son de mucha utilidad para el desarrollo del trabajo en equipo de los colaboradores de la organización, ya que se planteó cual es el motivo principal para la mejora del clima organizacional en la organización.

1.3.2. Justificación metodológica

En cada objetivo cumplido se empleó métodos que se ajustaron a la investigación como las hipótesis; además, la estadística ayudo a cuantificar y cualificar aquellos datos obtenidos para determinar y presentar los resultados, siendo la herramienta de la encuesta, que sirven para recolectar datos fidedignos y exactos, también como base para posteriores investigaciones que busquen establecer la relación entre trabajo en equipo y comportamiento organizacional en la empresa Call Center Atento Perú. Dichos instrumentos fueron sometidos a criterios de validez siendo constructo y contenido y la confiabilidad mediante el estadístico alfa de Cronbach.

1.3.3. Justificación práctica

La tesis que se desarrolla es debido a la necesidad de mejorar el trabajo del factor humano que es importante para la empresa Call Center Atento Perú, con la finalidad de consolidar el trabajo en equipo y con ello, el clima organizacional de la empresa. Al fortalecer el comportamiento de los miembros del grupo, realizando las tareas de modo eficiente, estimulando la comunicación asertiva, desarrollando la capacidad de establecer relaciones satisfactorias con los integrantes del equipo, teniendo un espíritu de autocrítica y crítica constructiva, con sentido de responsabilidad para cumplir con los objetivos y con ello conseguir el éxito de la empresa.

1.3.4. Justificación social

A nivel social el presente estudio permitió recabar información para la empresa mediante la determinación del nivel de trabajo en equipo que ésta caracteriza a la empresa, permitiendo identificar las problemas que pueden presentar los equipos al momento de realizar sus labores, asimismo permitió también conocer la situación estado actual del clima laboral que se maneja dentro de la empresa; los resultados obtenidos mediante la investigación se logró conocer que el nivel trabajo en equipo es alto, pero es recomendable estar en constantes mejoras y por medio de la comunicación asertiva entre jefes y subalternos se puede consolidar y dar mayor sostenibilidad para un buen resultado en el trabajo.

1.4. Objetivo de la investigación

1.4.1. Objetivo general.

PG. Determinar el nivel de relación de Trabajo en equipo y su relación con el clima organización en la empresa Call center Atento Perú sede La Molina, Lima - 2020

1.4.2. Objetivos específicos.

OE 1: Determinar el nivel de relación de trabajo en equipo con el clima Laboral en la empresa Call center Atento Perú sede La Molina, Lima – 2020.

OE 2: Determinar el nivel de relación de trabajo en equipo con Psicología Ambiental en la empresa Call center Atento Perú sede La Molina, Lima – 2020.

OE 3: Cuál es el nivel de relación de trabajo en equipo con Macro climas con en la empresa Call center Atento Perú sede La Molina, Lima – 2020.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes nacionales

Palacios, D (2019) con la tesis “El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de los distritos de Salud Pública de la provincia de Manabí – Ecuador” en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos Universidad del Perú. Tesis para optar el grado académico de Doctor en Ciencias Administrativas presenta su trabajo de investigación la cual determina la relación que tiene el clima organizacional con el desempeño laboral del personal administrativo de los Distritos de Salud Pública de la Provincia de Manabí en Ecuador. El estudio tiene un enfoque cuantitativo y un diseño descriptivo correlacional, en el cual se aplicaron 312 encuestas en las que se utilizaron dos instrumentos de medición, el primero sobre el clima organizacional que consta de 50 ítems, y segundo sobre el desempeño laboral que consta de 48 ítems. La prueba Alfa de Cronbach que valida la confiabilidad del instrumento arrojó un 0,970 con 98 elementos (ítems), significando que existe un alto nivel de confianza en los datos recabados. Para medir la correlación entre estas dos variables, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman, en el que se observa un valor de 0,870, evidenciando un nivel de correlación significativa; esto expresa que, a mejor clima organizacional, mayor desempeño laboral. Estos resultados nos permiten inferir que existe una significativa relación entre el “clima organizacional y el desempeño laboral en el personal administrativo de los Distritos de Salud Pública de la Provincia de Manabí en Ecuador”, esto nos lleva a suponer que el medio organizacional es un coeficiente elemental interiormente de las distribuciones, considerando que el desempeño depende de la meditación que tenga el personal sobre el medio que lo rodea, lo mismo que puede ser negativo o positivo.

Sotelo, M (2019), con la tesis “*Trabajo en equipo y desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación del Callao 2019*” en la Universidad Cesar Vallejo, tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración en su trabajo de investigación plantea con el objetivo de determinar la relación entre el trabajo en equipo y el desempeño laboral en la Dirección

Regional de Educación del Callao, 2019. Esta investigación corresponde al tipo aplicada, con diseño no experimental, descriptivo, de nivel correlacional y de corte transversal. De una población de 166 trabajadores se tomó una muestra de 34 trabajadores. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, uno por variable, con aplicación de escala de Likert. Se utilizó el estadístico alfa de Cronbach para evaluar la confiabilidad de los instrumentos a aplicar obteniendo un ,891 de confiabilidad, lo cual significa que el instrumento es confiable y aceptable para su uso y aplicación. Se obtuvieron como resultados que el valor de Chi cuadrado calculado es $X^2_c = 41,256$, y el valor tabular es $X^2_t = 16.919$, con el 95%, de nivel de confianza y 9 grados de libertad. Queriendo con eso sostener que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, lo que indica que la variable traba en equipo y desempeño oficial están unidas significativamente. Para finalizar con la Investigación se concluye que si existe analogía directa entre trabajo en grupo y desempeño laboral.

Yumbato, D (2016), con la tesis *Competencias del trabajo en equipo y el desempeño laboral del personal en la UGEL Tingo María, 2016. En La Universidad Nacional Agraria de la Selva Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas* para optar el título de Licenciado en Administración en su trabajo de investigación plantea determinar si existe relación significativa entre la competencia de trabajo en equipo y el desempeño laboral del personal de la UGEL Tingo María. Para la recolección de datos se utilizó un cuestionario de 16 ítems para medir la competencia de trabajo en equipo y 12 ítems para medir el desempeño laboral; la escala de medición para ambas variables fue de tipo Likert con cinco opciones de respuesta. La población del estudio estuvo conformada por trabajadores de la UGEL Tingo María (N = 58). El tipo de estudio es aplicado, de nivel correlacionar, el método corresponde al descriptivo correlacional, de diseño transversal. Para el análisis de los datos se utilizó la estadística descriptiva e inferencial; la descriptiva para evaluar medidas de tendencia central; en el cual se determinó los datos como no paramétricos y por lo que en la prueba de hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman, ya que corresponde a un método estadístico no paramétrico para determinar correlaciones. Con los resultados se determinó correlaciones significativas directas en las pruebas (PValor < 0.05); el grado de correlación entre la competencia de trabajo en equipo y el desempeño laboral,

resultó con una calificación de buena ($rs.= 0.683$). Así también el grado resultó bueno, en la correlación del desempeño laboral con la dimensión de la competencia cardinal ($rs. = 0.615$) y de conocimiento ($rs.= 0.679$).

Ortiz y Ruiz (2015), con la tesis "*Clima Organizacional y Desempeño Laboral en el personal del Programa Nacional Cuna Más en la provincia de*

Huancavelica – 2015" en la Universidad Nacional de Huancavelica para optar el título profesional de Licenciado en Administración presentaron el trabajo de investigación se desarrolló en la ciudad de Huancavelica, en una muestra de 32 trabajadores del Programa Nacional Cuna Más en la Provincia de Huancavelica – 2015, el objetivo principal fue determinar la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal del Programa Nacional Cuna Más en la provincia de Huancavelica. El tipo de investigación utilizado fue aplicada, con nivel de investigación Correlacional, además se empleó los métodos de investigación general (Científico), método deductivo, correlacional, con diseño de investigación Experimental: Transeccional - Descriptivo – Correlacional, donde el universo de estudio consta por 32 trabajadores considerados en la modalidad de contrato CAS. Los instrumentos que se utilizaron en la presente investigación fueron de las encuestas, el cuestionario de encuesta; del fichaje las fichas de resumen, bibliográficas y de resumen.

Dentro de las técnicas de procesamiento y análisis de datos se utilizó el programa SPSS v.22. Y finalmente, se procesó la "r" de Pearson y la prueba "t" para contrastar las hipótesis de investigación. En la investigación se determinó que el clima organizacional tiene una relación positiva, significativa con el desempeño laboral en el personal del programa nacional CUNA MAS en la provincia de Huancavelica periodo 2015. La intensidad de la relación hallada es de $r=71\%$ que tienen asociado una probabilidad $p=0,0 < 0,05$ por lo que dicha relación es positiva media. En el 53,1% de casos el clima organizacional es alto y en el 56,3% de casos el desempeño laboral. Por lo que se recomienda a la institución CUNA MAS, fortalecer el clima organizacional que se tiene, como resultado de nuestra investigación para crecentar del 53% a más, realizando jornadas de sensibilización mediante talleres, capacitaciones, jornadas de afianzamiento de normas de convivencia. También se recomienda a la entidad y los directores, diligenciar y

verificar capacitaciones concernientes a asuntos de cumplimiento de las representaciones encomendadas a cada uno de los trabajadores, toda sucesión que se observa de acuerdo con nuestro estudio, solo un poco más parte de los trabajadores que desempeñan acertadamente sus categorías, y el excedente que son alrededor del 44 %, cumplen medianamente el desempeño.

Abarca, Y (2016) con la tesis “*El clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Huaura – 2016*” en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión para optar el título profesional de Licenciado en Administración presentó tu trabajo de investigación con el objetivo de demostrar la influencia entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Huaura - 2016. Métodos: La población de estudio fueron 86 trabajadores de la Municipalidad distrital de Huaura y la muestra es de 70 trabajadores en planilla, se utilizó el instrumento de medición de tipo Likert. Considerándose como dimensiones: los comportamientos, la estructura de la organización, los procesos organizacionales, factores. La confiabilidad de los instrumentos fue validada mediante el coeficiente alfa de Cronbach. Resultados: los resultados muestran que el mayor porcentaje es 40% de trabajadores siempre evalúan su rendimiento laboral. Conclusión: los resultados obtenidos muestran que existe una correlación positiva considerable entre el clima organizacional y la satisfacción laboral ($Rho=0.797$; $p=<0.05$).

2.1.2. Antecedentes internacionales

Zambrano, V (2016), con la tesis “*Plan de integración de equipos de trabajo y clima laboral para agrocalidad, dirección distrital 4 tipo “A” Santo Domingo, 2016*. En la Ciudad Santo Domingo – Ecuador en la Universidad Regional Autónoma de Los Andes “UNIANDÉS” En la presente investigación se utilizaron métodos, técnicas, herramientas e instrumentos que muestran con claridad la problemática de la Agencia de Aseguramiento de la Calidad, Agrocalidad Agencia Santo Domingo, mismos que determinaron la necesidad de impulsar un Plan de Integración, que se ajuste a la realidad del entorno, esto sustentado con el marco teórico a través de importantes autores de libros reconocidos en el medio. En base a lo expuesto, se desarrolla la propuesta denominada “Plan de Integración de Equipos de Trabajo para mejorar el Clima Laboral para Agro calidad, Dirección distrital 4 tipo “A” Santo

Domingo, 2016”, herramienta de gestión humana que consta de: diagnóstico, desarrollo del Plan de integración; seguimiento y control del plan, la cual contiene jornadas de integración que permitirán interactuar entre los colaboradores y mejorar la empatía entre los mismos. Los resultados obtenidos del análisis de valor agregado, nos dejaron ver el proceso presentaba una eficiencia del 1%, es decir, el resultado fue muy bajo que dejó ver que el diseño del proceso tenía problemas porque se enmarcaba mucho en actividades de control, lo que representa el 83% y en actividades de preparación en un 16% del total de la gestión. Un proceso de servicio debería presentar mínimo un 75% de eficiencia, valor con el cual se determina que un proceso es efectivo

Bustamante et al (2015), en su tesis titulada “*Caracterización del clima organizacional en hospitales de alta complejidad en Chile*”. Tesis postgrado, Universidad Cali Colombia, Bogotá-Colombia, la cual tuvo como objetivo caracterizar el clima organizacional al interior de 2 hospitales de alta complejidad de Chile, determinando las dimensiones más y menos influyentes. Para su desarrollo el método usado fue la metodología de creación, piloteo, validación del instrumento y descripción del trabajo de campo, se aplicó un cuestionario que consta de 71 variables agrupadas en 14 dimensiones a una muestra de 561 funcionarios. La interpretación de los resultados se realizó a través del análisis del valor promedio estandarizado y su confiabilidad ratificada mediante el Alfa de Cronbach. Se determinó que las dimensiones que influyen por encima del promedio fueron: identidad con 1.27, motivación laboral con 0.96, concluyéndose que el éxito de las organizaciones viene de la mano de las personas que la conforman y es aún, mucho más notorio en el sector público de la salud, donde funcionarios vitales generan un clima organizacional estable sobre la base de un trabajo sinérgico y donde no solo es la institución la beneficiada, sino que también, los son sus trabajadores, sus familias y la comunidad en general.

Aguilar (2015) Con la tesis “*Trabajo en equipo y clima organizacional*” en la ciudad de Quetzaltenango para optar título profesional de Licenciado, presentó su trabajo de investigación con el objetivo de determinar la relación entre el trabajo en equipo como un aspecto para un efectivo clima organizacionales importante. El tipo de investigación cuantitativa, de diseño descriptivo; la población estuvo

conformada por 30 colaboradores del Hotel del Campo de Quetzaltenango. El instrumento que se utilizó para investigar las variables de estudio fue un cuestionario. Resultado: se tuvo que 91% de colaboradores respondieron afirmativamente a todas las interrogantes según los indicadores tales como, sentido de pertenencia, desarrollo de un efectivo clima organizacional, cohesión y equipo de trabajo, recursos organizacionales, autonomía, comunicación, reconocimiento, equidad, comunicación. Mientras que el 11% de las interrogantes no fueron relevantes dentro del estudio como el indicador de autonomía que los colaboradores poseen dentro de su área de trabajo. Concluyéndose que el trabajo en equipo es importante para que los empleados puedan desempeñar mejor su labor y a la vez exista un buen clima organizacional dentro de la empresa. Se concluye en que el trabajo en equipo en esta organización está relacionado al clima organizacional, el cual favorece la unidad de un objetivo a través de la ayuda de sus componentes; se recomienda potenciar el trabajo en equipo a través de capacitaciones en adonde se pueda advertir y manifestar la superioridad del mismo, lo que apoyará a educar un sentido de pertenencia y un ambiente organizacional saludable.

Antúñez, P. (2015) realizó una investigación en la ciudad de Maracay, Venezuela para obtener el grado de postgrado en Administración del trabajo y relaciones laborales, titulado como "El clima organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los empleados del área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay, estado Aragua" Objetivo general fue expresar el clima organizacional como agente clave para optimar el rendimiento laboral de los trabajadores del área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay, Estado Aragua, niveles de investigación: Descriptivo, no experimental, Enfoque: Cuantitativo. Población: total de 30 personas. Instrumento: encuesta. Resultado: la satisfacción al consumidor, el liderazgo, la motivación y los valores; que incluso estando presentes y alcanzando ponderaciones superiores al 50%, deben ser considerados como elementos de inseguridad capaces de formar un deterioro en el conjunto de propiedades inherentes al contorno laboral y, por consiguiente, al rendimiento de las personas durante la jornada de trabajo. Conclusiones: existen factores que ejercen un resultado importante en los estándares de comportamiento apreciados

en la organización objeto de estudio y entre estos se encuentra el liderazgo, que al adquirir marcadas características de autocrático tiende a descuidar aspectos tales como la motivación, la formación de los trabajadores y la satisfacción al consumidor.

Zans, J. (2016) realizó una investigación en la ciudad de Matagalpa, Nicaragua, para obtener el grado de Máster en Gerencia Empresarial, titulado como

“Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral en Matagalpa”. Objetivo general: analizar el clima organizacional y su incidencia en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad regional multidisciplinaria de Matagalpa en el período 2016. Instrumento: encuestas. Población de 59 trabajadores y funcionarios. Resultados: los resultados obtenidos, siendo un 88% de las personas encuestadas que considera que sus jefes son participativos, aunque expresan que se refieren a sus jefes inmediatos, el 12% que no los considera participativos de igual manera, se puede hacer una relación con que tienen una opinión negativa en lo que corresponde al nivel de exigencia por parte de sus jefes.

2.2. Bases teóricas de las variables

2.2.1. Variable 01: trabajo en equipo

2.2.1.1. Definiciones

Existen varios conceptos sobre el trabajo en equipo que ha sido reconocido como uno de los instrumentos importantes de todo tipo de organización, ya sea privada o pública, seguidamente se hace hincapié de algunos.

Según Noguera (2015) Indica:

Si las personas seríamos honestos, todos diríamos que es complicado trabajar en equipo, que es mejor trabajar de manera individual que en equipo porque sería más fácil, así no tendríamos que ponernos a pensar cómo se siente el colega que participó, no sería necesario de realizar semblantes, y no nos sentiríamos observados ni incómodos (p.05)

Según Cejas y Vásquez (2017), manifiestan

“El trabajo en equipo colabora al refuerzo en los procesos de elección en el departamento de recursos humanos y en la zona funcional ante las necesidades de cubrir vacantes en la empresa” (p.17).

Según Robbins (2014) Indica:

Según las pruebas obtenidas el resultado indica que las maquinas son más efectivas que los individuos por que realizan diferentes talentos, juicios y práctica. resultado de los equipos de trabajo se han realizado para combatir y ser más valioso y eficiente, ubicaron su futuro en la maquinas como una manera de lograr al talento de sus trabajadores. (p.257)

Según Robbins (2014) Señala:

Los equipos y los grupos no significan lo mismo. En este grupo se explica la diferencia entre ambos. Definimos al grupo como dos o más individuos que se relacionan entre si y buscan alcanzar sus metas. En un Equipo de trabajo se unen todos para intercambiar información ideas, para tomar una decisión y ayudarse entre sí para lograr el desenvolvimiento de cada área asignada. (p.70)

Según Cejas y Vásquez (2017), nos indican:

Una organización se desarrolla de manera más eficiente y tiene como objetivos en la empresa guardar estabilidad con los propósitos y las necesidades de los trabajadores de la empresa y así reforzar el enunciado, así como Parket Follet, realizando que las organizaciones audazmente trabajan en equipo auto, administrados con baja inspección y bajo control de la gerencia, desarrollando con meta compuesto para cada equipo, y se les medirá las funciones que se les asigno como base. (p.91)

2.2.1.2. Trabajo en colectivo

Según Noguera (2015) Indica:

“Un colectivo es la realidad: nadie nos ha enseñado a trabajar en equipo. Más bien Al contrario. Desde los primeros años de nuestra vida el individuo se halla inmerso en el grupo escolar y social y, sin embargo, no se fomenta

un sentimiento colectivo, de equipo. Pero, paradójicamente, estas manifestaciones individualistas a menudo se hallan limitadas por ese mismo entorno. (p.3)

2.2.1.3. Niveles de trabajo

Según Noguera (2015) Manifiesta:

Las personas nos incorporamos al trabajo sin ser conocedoras de estas exigencias, o sabiéndolas, sin los conocimientos y habilidades que se requieren para tal fin porque, como acabamos de mencionar, nadie nos ha enseñado a trabajar en equipo. Incluso lo que es peor, sin que en las organizaciones se tenga claro las necesidades que conlleva el verdadero trabajo en equipo. (p.4)

Conceptos de grupo y equipo de trabajo

Según Noguera (2015) Sostiene:

Diferenciamos los conceptos de grupo y equipo de trabajo, y presentamos la principal ventaja de trabajar en equipo, la sinergia. Para cerrar este bloque de contenidos, establecemos el paso de la individualidad al equipo, identificamos obstáculos desde la comprensión de la perspectiva individual que nos podrán orientar para superarlos en la dirección apropiada, y describimos las fases de desarrollo de todo equipo como reflejo de la metamorfosis de una pluralidad de individuos en un solo sujeto colectivo gracias a la acción del trabajo en equipo. (p.11)

2.2.1.4. Incorporación al trabajo

Según Noguera (2015) Sostiene:

Las personas nos incorporamos al trabajo sin ser conocedoras de estas exigencias, o sabiéndolas, sin los conocimientos y habilidades que se requieren para tal fin porque, como acabamos de mencionar, nadie nos ha enseñado a trabajar en equipo. Incluso lo que es peor, sin que en las organizaciones se tenga claro las necesidades que conlleva el verdadero trabajo en equipo. (p.7)

2.2.1.5. Teoría del trabajo en equipo

Según Johnston y Marshall (2014) Manifiestan:

Si se trabaja más con talentos humanos y estas a su vez con diferentes ingenios únicos a cada consumidor. El resultado sería más beneficioso. Primero, porque favorecería responder alguna duda y resolver los metas de manera rápida. Segundo, porque los individuos tienen gustos parecidos hablarían directamente unos con otros. (p.118)

2.2.1.5.1. Vender en equipo.

Según Johnston y Marshall (2014) indican:

El ceñido de relación que existe entre la organización y el cliente se ha efectuado en modo saliente que los asesores de venta trabajen en equipos, también a ello están involucrados los especialistas de muchos departamentos de la organización (técnicos, de producción y logística y otros). (p.206).

2.2.1.5.2. Teoría de competencia para el trabajo en equipo

Según Hellriegel (2015) manifiesta:

Hay el personal competitivo a la hora de trabajo en equipo en la empresa, siendo el administrador un experto del tema, que ordenan las redes activas para su conexión labor con diversos equipos al momento de trabajar, así mismo como el trabajo con muchos grupos y equipos. (p.14)

Según Hellriegel (2015) sostiene:

Un equipo es un número comparativamente pequeño de individuos con competencias complementarias (conocimientos, destrezas y cualidades), con metas de desempeño comunes y que interactúan entre sí solidariamente responsables. (p.407)

2.2.1.5.3. Comunicación en el equipo

Según Bureau (2015) desarrolla:

El nuevo marco económico y cultural, que surge debido de la revolución científico tecnológico. Conduce a las organizaciones y a las empresas hacia la reingeniería de sus sistemas de modo de trabajo. Esto se expande en la creación de modelos de gestión interfuncionales, que desarrollan un liderazgo corporativo más flexible y con eficiencia de una longitud. (p.131)

2.2.1.5.4. Equipos de alto desempeño.

Según Chiavenato (2014), nos comenta:

Se identifican por una alta gama del crecimiento de las personas y por investigación de respuesta rápidas e innovadoras a los tipos de cambios en el entorno de negocios, para satisfacer las desarrolladas demandas de los usuarios. A ello desarrollan que las organizaciones están migrando continuamente al trabajo en equipo. Hoy en día, no se ha comentado el trabajo en equipos como hasta ahora. Por el momento con crear y desarrollar equipos, aunque también es necesario hacer que resalte un desempeño eficaz. (p.84).

2.2.1.6. Dimensiones

2.2.1.6.1. Dimensión 01: Fundamentos.

Según Noguera (2015), manifiesta:

Se tiene que renovar la organización. A través de los nuevos factores existen criterios de referencia como los siguientes: La anticipación de entender las organizaciones como seres vivos y complejos más que como maquinas rígidas y son el lado opuesto de los cambios. (p.19).

Indicadores

1) Valores de trabajo en equipo.

Según Noguera (2015), manifiesta “Los valores más actualizados o renovados de la historia se conjugan en la mediación de insertar nuestras capacidades de los colaboradores, así como las destrezas que originan cada uno” (p.20).

2) Valores de trabajo

Según Noguera (2015), manifiesta:

Lo que se considera en el trabajo en equipo es la dignidad, ya que el aprecio y el respeto se merece cada integrante del equipo. Se considera que empatizar se infiere en ponernos en el lugar de otra persona, el cual se evita denigrar psicológicamente las relaciones sociales en el grupo. Tolerancia, define sobrellevar las diferencias individuales, de tal modo que aprende a tener paciencia y respetar las opiniones de los demás. Responsabilidad, frente al colectivo y a nivel individual que se verán afectados por nuestras decisiones (p21).

3) Modelo de trabajo en equipo

Según Noguera (2015), manifiesta:

Un equipo logra funcionar como un buen grupo, logrando unir a todos sus miembros, que permita mantener una meta clara con los mismos niveles de compromiso de parte de cada integrante, evitando así los conflictos, son grupos creados por toda organización para que persiga una meta determinada, permitiendo juntar a distintos tipos de profesionales para que logren trabajar de una manera armoniosa, la cual no es garantía de su mejor funcionamiento. (p.30)

4) Fases de trabajo.

Según Noguera (2015), manifiesta:

Para el logro de metas que sean logrados por equipos de trabajo, se logran eficazmente cuando estas se encuentran en su máxima productividad lo más

pronto posible. No siendo esto lo más usual al empezar hacia el logro de dichos objetivos, siendo que se llega a dichos logros como resultados del resultado de secuencias diversas. (p.65)

2.2.1.6.2. Dimensión 02: Pilares.

Según Noguera (2015), manifiesta:

Todo grupo de personas generan ideas que innoven por encima del estar trabajando solo, así como todo tipo de soluciones que tienen la calidad correspondiente, la que demuestra en toda investigación que fue realizado en las últimas décadas, la cual intentaban comprar la eficiencia con la resolución del problema al trabajar en equipo, en comparación con las resoluciones individuales. (p.149)

Indicadores

1) La comunicación

Según Noguera (2015), manifiesta:

La mayor parte de nuestra actividad laboral se desarrolla en situaciones y escenarios de naturaleza interpersonal, es decir, a través de la relación con los demás. Pero establecer y compartir estos escenarios de relaciones interpersonales no es una fácil misión. (p.81).

2) Roles

Según Noguera (2015), manifiesta:

El término “Roles de equipo “. El primer punto nos lleva a destacar que el éxito o el fracaso de los equipos reside, en buena medida, en la combinación adecuada y en el peso equilibrado de los roles de equipo. Los roles de equipo se refieren a nuestro modo individual, personal, de comportarnos, de contribuir a la tarea y de relacionarnos con otras personas en el trabajo. Son estos comportamientos los que bajaran el juego de relaciones que se dan en la vida del equipo y se diferencias significativamente de los roles funcionales (p.138).

Los roles de un grupo de individuos es esencial ejecutarlo, ya que refleja no solo buena productividad sino lograr las metas propuestas buen indicador ante los jefes del área.

3) Toma de decisiones

Según Noguera (2015), indica:

Que para surdo (1997), La solución de todo problema al momento de la toma de una decisión en una organización son técnicas o también llamado un arte, por ello todo equipo o grupo que labore de manera conjunta constituyan el mejor ámbito donde puedan cristalizar de manera plenamente eficaz. (p145)

2.2.1.6.3. Dimensión 03: Estructuración.

Según Noruega (2015), Indica:

Los modelos simples pero útiles de eficacia de equipos constan en una categoría de cuatro variables o componentes claves: procedimiento, meta, rol y relaciones. La categoría señala la estructura y secuencia de las actividades del mantenimiento, es decir se revisan, y si es necesario se modifica la meta, posteriormente se revisa los roles, procedimiento y relaciones. (p.193).

Indicadores.

1) Organización.

Según Noruega (2015), Indica que los juicios son:

Organización al momento de formar equipos, suelen definirse el tipo de ocupación de cada trabajador que lo integra, el que a su vez muestra las reglas, así como la función a desempeñar. Así mismo quien dirige, los cuales tienden a establecer horarios de reuniones. (p. 197)

2) Clima democrático.

Según Noruega (2015), Indica:

Los juicios son: establecer climas democráticos. Es de mucha importancia lograr dichos climas, donde cada uno puede expresar su opinión sin juicios de terceros. Y de ese modo las ideas sean del equipo. Por lo que si se

rechaza una idea no quiere decir que se está rechazando el que emitió la idea. (p. 197)

3) Estilo de Dirección.

Según Noruega (2015), Indica “Todo equipo conformado para trabajar como grupo, ya sea de manera casual o fija, desean alcanzar la imagen global que logre agilizar, organizar y controlar toda meta que sea establecida por la organización, que le permitan cumplir a cada integrante.” (p.199)

2.2.2. Variable 02: clima organizacional

2.2.2.1. Definiciones

Existen varios conceptos sobre clima organizacional que ha sido reconocido como uno de los instrumentos importantes de todo tipo de organización ya sea privada o pública, seguidamente se hace hincapié de algunos.

Uribe (2015) indica lo siguiente:

El ambiente organizacional se refiere a las historias personales del cerco social o contextual de la gerencia de la cual forma parte los trabajadores. El ambiente organizacional corresponde a las representaciones compartidas de aspectos equivalentes como políticas, prácticas y medios organizacionales prudentes e informales. (p.39).

Rodríguez (2015) Menciona:

El ambiente organizacional es un argumento que se planteó en la década de los sesenta cercano con el surgimiento del desarrollo organizacional y de la tenacidad de la exposición de sistemas al estudio de las organizaciones.

Sánchez, (2014), afirma:

El ambiente organizacional es el conjunto de autores frecuentes que definen el ambiente de labor y que derivan de la ciencia. Por lo tanto, el clima no puede entenderse sin la cultura. Los alcances son el asunto de la erudición. El ambiente corresponde a la situación y la ciencia corresponde al sistema.

Ciencia y Trabajo (2013) Define:

El ambiente organizacional es uno de principales temas más frecuentemente estudiados en el área de la psicología y el comportamiento organizacional. El estudio y la medición del clima organizacional. (p.131)

Según Acosta (2010) Indica:

El ambiente equivale entonces a la medida de los ambientes reunidos en todos los departamentos y es la resultante de todos los microclimas que lo componen. Los determinantes físicos como la estructura, el tamaño, la tecnología son aplicables a todas las unidades y las dimensiones; sin embargo, estos se perciben comparativamente por los empleados. (p.166)

2.2.2.2. Clima organizacional

Uribe (2015) indica lo siguiente:

El ambiente organizacional se refiere a las historias personales del cerco social o contextual de la gerencia de la cual forma parte los trabajadores. El ambiente organizacional corresponde a las representaciones compartidas de aspectos equivalentes como políticas, prácticas y medios organizacionales prudentes e informales. (p.39).

2.2.2.3. Características del clima organizacional

Según Uribe (2015), manifiesta que:

Las características son percibidas por los trabajadores la inmovilidad de la condición de ambientes departamentales de una dirección, es relativa debido que influye el comportamiento de las personas internamente de la dirección, por eso señala que una de las principales características del ambiente estructura, es la seguridad es el medio ambiente interna de una organización, de ambiente. (p.39)

2.2.2.4. Perspectiva estructural

Según Uribe (2015), manifiesta que

Definiciones en las cuales el ambiente organizacional es una característica de la organización, de manera opcional a las percepciones de sus miembros, Si se considera esta expectativa, el ambiente organizacional es un conjunto de características que describen a una dirección, las cuales distinguen una táctica de otra, tienen una seguridad relativa en el lapso y, influyen en la actuación de los trabajadores. (p.40)

2.2.2.5. Perspectiva interaccionista

Según Uribe (2015), manifiesta que:

El ambiente organizacional es el resultado de la interacción entre las características de la organización y las de los trabajadores, tal como las perciben, Desde esta expectativa, el ambiente organizacional es el conjunto de interacciones sociales en el quehacer que permiten a los trabajadores recoger una asimilación del valido del contexto del trabajo El ambiente organizacional tiene un propósito en el comportamiento de los trabajadores interiormente de la organización, por lo que éste actúa como un concluyente del comportamiento en un sentido interactivo, más que como un terminante directo del comportamiento. (p.41)

2.2.2.6. El clima organizacional

Según Rodríguez (2011), indica el clima organizacional depende directamente de la cultura de cada empresa, es decir la personalidad que posee cada compañía, la influencia del ambiente sobre la motivación de los miembros de la organización y a su vez influye en la conducta de estos.

2.2.2.7. Las organizaciones

Según Rodríguez (2011) Indica:

Las organizaciones son sistemas sociales donde las personas desempeñan distintas funciones o tareas de manera coordinada para contribuir con el

cumplimiento de propósitos propuestos y la misión de la organización. A lo largo de la historia el hombre ha visualizado el trabajo como un ente social, donde debe agruparse con los demás para poder lograr objetivos organizacionales que sólo no podría alcanzar. La vida del hombre se basa en las interacciones con los individuos y sus lugares de trabajo, los seres humanos se ven obligados a cooperar entre sí para poder alcanzar objetivos comunes.

2.2.2.8. Actualidad del clima organizacional

Según Restrepo (2016) Manifiesta:

A lo largo de los años, hemos percibido que el concepto de clima organizacional ha tomado fuerza en el desarrollo de la administración, debido a su impacto en la gestión y el desarrollo de las empresas. Para analizar esta situación es importante destacar teorías de especialistas que nos ayudarán a direccionar la visión sobre el tema y permitirnos así una amplia comprensión. A partir de 1990, han sido múltiples las tendencias de cómo manejar adecuadamente las organizaciones en pro de mejorar la productividad y de esta manera ser más competitivos, unas de estas son: la calidad total y el mejoramiento continuo, entre otras, que han aportado significativos cambios en las empresas pero, por otro lado, hay que pensar en el factor humano y el impacto de este en el desarrollo de las organizaciones. No solo las nuevas tendencias de administración son las que llevan las empresas hacia la cima, sino también el capital humano con que se cuenta y es aquí donde se pueden hallar los principales instrumentos para competir. (p.94)

2.2.2.9. Buen clima organizacional

Según Restrepo (2016), comenta:

Se debe partir que toda organización posee un determinado clima laboral, si es conveniente o no, eso lo determinan quienes se encuentran ahí. Como se expresó en el párrafo anterior, clima organizacional son las percepciones del ambiente laboral y su implicación en el desempeño de los trabajadores, y si

bien dentro de las organizaciones hay diferencias de percepciones, es evidente que estas variarán de acuerdo al grado de satisfacción de quien las emite, siendo este el principal obstáculo del desarrollo de un buen clima organizacional, porque lo que es “bueno” para algunos no lo es para todos y esto es debido a la diferencia que hay en las concepciones de cada individuo. (p.95)

2.2.2.10. Administrativas y organizacionales

Según Gallegos (2014) Sostiene:

En ese sentido el clima organizacional es un buen descriptor de la estructura de una organización. plantea su modelo teórico según el cual el comportamiento de los trabajadores es causado por las características administrativas y organizacionales, así como por la información que los trabajadores poseen de la empresa, sus percepciones y capacidades. Ello supone diferenciar el clima organizacional como causa y como efecto, ya que la conducta del trabajador puede ser influida por el clima organizacional, pero también puede influir en él (p.185)

2.2.2.11. El clima organizacional y la satisfacción laboral

Según Gallegos (2014) indica:

El clima organizacional y la satisfacción laboral han sido siempre un tema de mayor importancia para todas las organizaciones, En cuanto al clima organizacional, el constructo proviene de la psicología lewiniana y su enfoque de campo ya desde 1939. Aunque sería Gellerman el que introduce el concepto en el ámbito organizacional en la década del 60'. Son diversas las definiciones de clima organizacional, pero tres han sido los enfoques que han servido para conceptualizarlo. Los enfoques objetivos se concentran en las características de la organización, mientras que los enfoques subjetivos se enfocan en los trabajadores. Sin embargo, los enfoques integradores toman en cuenta ambos factores. Por nuestra parte, definimos el clima organizacional como el conjunto de percepciones que tienen las personas de su centro laboral (p.185)

2.2.2.12. Características relativamente estables de la organización

Revista Cubana de Salud Pública. (2013) Indica

El conjunto de percepciones de las características relativamente estables de la organización, que influyen en las actitudes y en el comportamiento de sus miembros es el ambiente psicosocial en el que se desenvuelven los empleados de una organización; que ellos son quienes lo crean y se hace manifiesto por las reacciones culturales, la interpretación de realidades y métodos de acción que caracterizan a un momento de la organización; a pesar de no ser tocado ni visto, el clima organizacional tiene una existencia real y trascendente. (p.244)

2.2.2.13. Los enfoques del clima organizacional

Revista Cubana de Salud Pública. (2013) Indica:

De todos los enfoques sobre el concepto de clima organizacional, el que ha demostrado mayor utilidad es el que utiliza como elemento fundamental las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral. La especial importancia de este enfoque reside en el hecho de que el comportamiento de un trabajador no es una resultante de los factores organizacionales existentes, sino que depende de las percepciones que tenga el trabajador de estos factores. Sin embargo, estas percepciones dependen en buena medida de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la empresa. De ahí que el clima organizacional refleje la interacción entre características personales y organizacionales. (p.244)

2.2.2.14. Dimensiones

2.2.2.14.1. Dimensión 01: Clima laboral

Según Uribe (2015) Indica “Que el clima laboral de una organización está conformado por subsistemas, de esta manera el comportamiento de los colaboradores y miembros es determinante en la organización”. (p.47)

Indicadores

1) Compromiso organizacional

Según Uribe (2015), señala que “Es el nivel donde las metas y los valores de los colaboradores y es adecuado la organización donde se labora, lo cual propia que los trabajadores se comprometan con la organización”. (p.79)

2) Productividad, salud y trabajo

Según Jesús Uribe (2015) señala que:

En el presente los trabajadores cumplen actividades laborales de alta demanda, debido que las empresas diseñan planes de alta producción, con la finalidad de cumplir la meta propuesta. Esta carga laboral genera el descuido de la actividad saludable tanto como mental y física en los trabajadores. Asimismo, señala que la vida sin actividad física afecta a la salud del trabajador, generando estrés laboral, aumento de peso, entre otros factores que afecta a la salud física-mental (p.95)

3) Satisfacción en el trabajo

Según Jesús Uribe (2015) señala que:

Es definida como la captación y sentimientos que experimentan los colaboradores dentro de su entorno laboral ya sea en diversos ámbitos. Tiene dos tipos de satisfacción, Laboral intrínseca: Son aquellos que se relacionan con la autonomía, dificultad, interés, entre otros, Laboral extrínseca: Es relacionado a todo lo externo del colaborador, se relaciona con el sueldo, hora jornal, relaciones dentro de la empresa (p.64).

2.2.2.14.2. Dimensión 02: Psicología Ambiental

Según Jesús Uribe (2015), señala que:

Los ambientes restauradores y el desgaste ocupacional están enfocados dentro de la psicología ambiental. Se puede decir que existe beneficios emocionales cuando en el clima organizacional, exista una percepción de grato ambiente laboral. Para poder reducir los efectos que genera el estrés, se debe tener un estudio de evaluación en los colaboradores (p.19).

Indicadores

1) Desgaste ocupacional

Según Jesús Uribe (2015) indica que:

El agotamiento emocional, es una experiencia subjetiva de índole negativo conformado por emociones, actitudes, cogniciones hacia el centro laboral, siendo evidente la presencia de estrés laboral. Dentro de los síntomas se presentan conductas disfuncionales, entre otros, que afectan de manera perjudicial al ser humano y la organización. (pp. 124-125)

2) Factores ambientales

Según Jesús Uribe (2015) indica que:

La categoría del estudio se basa no solo en la caracterización del síndrome, sino en establecer el ambiente que beneficia la aptitud de existencia y desempeño profesional. Para la medición del clima laboral, es necesario considerar aspectos físicos, como equipos, entre otros. Un ambiente es propicio a la producción si se considera espacios verdes, plantas, etc. (p.149).

3) Renuncia psicológica

Según Jesús Uribe (2015), menciona que

La renuncia psicológica, se basa en una resistencia que adopta el individuo ante la conocimiento de trato inequitativo e insatisfacción profesional que se caracteriza por conductas evasivas tales como la tardanza, la terminación prematura de la expedición laboral; la pesadez; el uso e injusticia del tiempo en actividades no relacionadas con el adeudo, como visitas frecuentes y prolongadas al baño y a compañeros de trabajo, llamadas telefónicas o charlas personales, uso del internet y la computadora con fines de pasatiempo. (p. 121).

2.2.2.14.3. Dimensión 03: Macro climas

Según Jesús Uribe (2015), señala que:

La interrelación sistémica se puede designar como vinculo de macro climas entre las organizaciones y su ambiente. La política del estado, los recursos financieros, la sociedad, el Estado, la ley y el orden, así como los sindicatos y los trabajadores conforman un método dispuesto, individual en su complejidad. (p. 175)

Indicadores

1) Crisis Mundial y su impacto en la salud:

Según Jesús Uribe (2015), señala que:

Desde el punto de vista epidemiológico cuando el crecimiento económico se detiene, la mortalidad se incrementa; lo anterior, ha quedado demostrado en estudios transversales y longitudinales. Las enfermedades más frecuentes entre desempleados son los cardiovasculares y mentales, entre ellos destacan los jóvenes y mayores de 50 años, asimismo se presenta en grupos socioeconómicos vulnerables previo al desempleo (p.176).

2) Outsourcing

Según Jesús Uribe (2015) indica que:

Con la explicación, la aptitud no está sobre la infracción de la etapa de levantado. El incremento de la riqueza informal, la negociación bajo el régimen de honorarios asimilables a salarios. Señala al Outsourcing como el suministro externo y su objetivo está dirigido al distribuidor externo (p.207).

3) Accidentes de trabajo

Según Jesús Uribe (2015) indica que:

Cada 96 horas muere una persona por riesgos laborales, por causa de infartos, hipertensión, cáncer entre otras enfermedades que incrementa la tasa de mortalidad. En la actualidad las profesiones más riesgosas se encuentran en la construcción, servicios, empresas con productos

inflamables, etc. La exposición de los trabajadores a productos químicos, exposición a altos ruidos, producen enfermedades que incrementa los riesgos laborales (p. 193).

2.3. Definición de términos básicos

Ambientes laborales. Es la forma de definir las relaciones entre el personal, la misma está relacionado con la productividad de los individuos dentro de una empresa de acuerdo con las correctas condiciones de seguridad, higiene y clima laboral.

Ambientales. Es un problema es un trastorno o un inconveniente que aparece en un cierto ámbito de la vida y que debe solucionarse para que se recupere la normalidad.

Capacitación. Es la adquisición de conocimientos técnicos, teóricos y prácticos que van a ayudar al desarrollo de la persona en el desempeño de una actividad.

Crisis. Las crisis pueden designar un cambio traumático en la vida o salud de una persona o una situación social inestable y peligrosa en lo político, económico, militar.

Clima. El clima hace referencia al estado de las condiciones de la atmósfera que influyen sobre una determinada zona

Desgaste. Es el agotamiento de todo el ser humano, Por el trabajo realizado ya sea físico, mental, Esto lleva a que el trabajo en exceso se convierta en la única realidad y a que la mente empiece a sobrecargarse.

Democrático. Es una idea que se respeta democráticamente la opinión de los trabajadores para el bien de la organización.

Dirección. La dirección es una forma de decir la meta que tiene las empresas tienen una dirección donde se dirigen para lograr las metas plateadas.

Enfoque. Es una palabra que se emplea en el idioma español para hacer referencia a la acción y la consecuencia de enfocar.

Evaluación. Es un proceso sistemático de recolección de datos y análisis de datos que tiene por objetivo determinar si es que y hasta qué punto de los objetivos han sido logrados.

Estructural. Son las estructuras como estas organizados las estructuraciones de las organizaciones de cada departamento de trabajo en equipo.

Factores. Un factor es un elemento que actúa en conjunto con otros. La idea de riesgo, por su parte, alude a la cercanía o la inminencia de un daño.

Fundamentos. El anticipo de entender las empresas como seres vivos y complejos más que como maquinas rígidas y son el lado opuesto de los cambios

Habilidades. Es la capacidad con lo cual cuenta una persona para la realización de algún tipo de tarea en particular. También se refiere al talento que posee alguien para llevar a cabo cierto tipo de acciones.

Líder. Es la persona capaz de incentivar, motivar y ejercer influencia en el comportamiento o modo de pensar de sus miembros de equipo con la finalidad de trabajar por un bien común.

Liderazgo. Es un conjunto de habilidades gerenciales o directivas que un líder tiene para influir en la forma de ser o actuar de las personas o en un grupo de trabajo determinado, logrando que el equipo de trabajo se sienta entusiasmado para lograr las metas.

Macro climas. Es la interrelación sistémica como vinculo de macro climas entre las organizaciones y su ambiente.

Ocupacional. Ocupacional como una actividad multidisciplinaria que promueve y protege la salud de los trabajadores. Esta disciplina busca controlar los accidentes y las enfermedades mediante la reducción de las condiciones de riesgo.

Organizacional. Es una entidad, empresa, que son conductuales y cognitivos que se desarrollan en la mente y que inciden en el comportamiento de los seres humanos.

Outsourcing. Es un término proveniente del inglés, de la unión de out fuera y source fuente, y que se puede traducir como subcontratación o externalización.

Organización. Grupo de personas que forma una estructura sistemática para producir bienes o servicios para poder satisfacer las necesidades de la población dentro de un entorno.

Pilares. Se puede definir como un elemento arquitectónico de soporte, rígido, más que sirve para soportar la estructura horizontal de un edificio, construcción.

Psicología. La psicología es la disciplina que investiga sobre los procesos mentales de personas y animales, Esta disciplina analiza las tres dimensiones de los mencionados procesos: cognitiva, afectiva y conductual.

Productividad. La productividad es un concepto que describe la capacidad o el nivel de producción por unidad de superficies de tierras cultivadas, de trabajo o de equipos industriales.

Productividad organizacional. Es el resultado de las acciones que se deben llevar a término para conseguir los objetivos de la empresa y un buen clima laboral, teniendo en cuenta la relación entre los recursos que se invierten para alcanzar los objetivos y los resultados de estos.

Roles. Es la función que una persona realiza en un lugar determinado o en una situación.

Renuncia. Se considera renuncia a la consecuencia de renunciar, es decir, de resignarse a algo de manera voluntaria o apartarse de una cosa que se posee o se puede llegar a conseguir, alejarse de algún proyecto, privarse de algo o de alguien.

Salud. Es el bienestar de todo ser vivo. Que está en condiciones apto para desarrollar una actividad asignada.

Satisfacción. Es la acción y efecto de satisfacer o satisfacerse. Este verbo refiere a pagar lo que se debe, saciar un apetito, sosegar las pasiones del ánimo, cumplir con ciertas exigencias, premiar un mérito o deshacer un agravio

Satisfacción en el trabajo. Estado de bienestar y felicidad de una persona en relación al desempeño en el espacio de trabajo y su entorno, la misma que es muy importante en la productividad y buen funcionamiento dentro de una empresa.

Trabajo. Se denomina al esfuerzo que realiza el hombre a toda aquella actividad ya sea de origen manual o intelectual esta actividad se realiza cambio de una compensación económica por las labores concretadas

Trabajo en equipo. Es un conjunto de personas que se constituyen de una forma establecida para lograr un objetivo común.

II. MÉTODOS Y MATERIALES

3.1. Hipótesis de la investigación

3.1.1. Hipótesis general

HG. Existe relación entre el Trabajo en equipo y su relación con el clima organización en la empresa Call center Atento Perú sede La Molina, Lima – 2020.

3.1.2. Hipótesis específicas

HE.1. Existe relación entre trabajo en equipo con clima Laboral en la empresa Call center Atento Perú sede La Molina, Lima – 2020.

HE.2. Existe relación entre trabajo en equipo con Psicología Ambiental en la empresa Call center Atento Perú sede La Molina, Lima – 2020.

HE.3. Existe relación entre Microclimas en la empresa Call center Atento Perú sede La Molina, Lima – 2020.

3.2. Variable de estudio

3.2.1. Definición conceptual

3.2.1.1. Variable 01: trabajo en equipo

Según Noguera (2015) Indica:

Si las personas seríamos honestos, todos diríamos que es complicado trabajar en equipo, que es mejor trabajar solos que en equipo porque sería más fácil porque así no nos impediría, no tendríamos que ponernos a pensar cómo se siente el colega de trabajo, no sería necesario de realizar semblantes, y no nos sentiríamos observados ni incómodos (p.05)

3.2.1.2. Variable 02: clima organizacional

Uribe J. (2015) indica lo siguiente:

El ambiente organizacional se refiere a las historias personales del cerco social o contextual de la gerencia de la cual forma parte los trabajadores. El ambiente organizacional corresponde a las representaciones compartidas de aspectos equivalentes como políticas, prácticas y medios organizacionales prudentes e informales. (p.39)

3.2.2. Definición operacional

3.2.2.1. Variable 01: trabajo en equipo

El trabajo en equipo es de naturaleza cuantitativa, la misma que se evalúa en 3 dimensiones que son: fundamentos, pilares y estructuraciones que se analizara mediante un instrumento llamado cuestionario.

3.2.2.2. Variable 02: Clima Organizacional

El clima organizacional es de naturaleza cuantitativa, la misma que se evalúa en 3 dimensiones que son: clima organizacional, Psicología Ambiental y Macro climas que se analizara mediante un instrumento llamado un cuestionario.

3.3. Tipo y nivel de la investigación

3.3.1. Tipo aplicada

Según Valderrama (2015), señala que este tipo de investigación “busca conocer que hacer, actuar, construir y modificar, le preocupa la aplicación inmediata sobre la realidad concreta” (p. 164).

En esta investigación, el tipo de investigación que se utilizó fue aplicada, ya que se realizó una descripción de la realidad problemática.

3.3.2. Nivel descriptivo

Hernández (2014) indica:

La investigación descriptiva porque busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice describe tendencias de un grupo o población. Es decir, únicamente pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar como se relacionan estas. (p.201).

3.3.3. Correlacional

Huamanchumo y Rodríguez (2015) indica:

El trabajo es de nivel correlacional, ya que se describirá la variable de gestión administrativa y satisfacción del usuario, para calcular la Relación existente.

Hernández (2014). Indica que:

Investigación correlacional: En esta manera de investigación tenemos que este método tiene la finalidad saber la relación o grado en que se asocian que existe entre dos o más concepciones, estrato o variables en una muestra de la trama en particular. En esta oportunidad analizaremos el vínculo entre las variables. (p.93)

3.4. Diseño de investigación

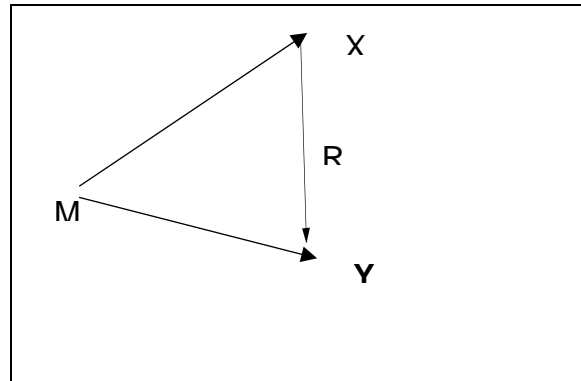
Según Hernández Fernández y baptista (2014) indica que “es una investigación no experimental ya que es sistemática y empírica en las variables independientes no se manipulen porque ya han sucedido”.

El diseño de investigación fue No experimental, Trasversal puesto que, los datos fueron trabajados tal cual se encuentra sin manipulación. Según Ramírez, A. (2015) indica que “No hay manejo de las variables”. (p.47).

Por lo tanto, se muestra en la siguiente cuadro:

Donde:

M = Usuarios de Atento
X1= trabajo en equipo
Y2= clima organizacional



3.4.1. Enfoque cuantitativo

Hernández, Fernández y Baptista, (2014), manifiestan:

El enfoque es cuantitativo, Enfoque cuantitativo Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías. (p.4)

Los datos recolectados se procederán a una tabulación numérica y medir los niveles de técnicas de ventas y la productividad al interior de la empresa, lo que nos permitió evaluar y medir la relación que existe probando la hipótesis.

3.5. Población y muestra de estudio

3.5.1. Población

Según Lerma (2013) indica que dentro de la estadística se le llama población a todos los elementos que las características sean repetidas y que se requiera tener alguna información o realizar algún tipo de análisis.

La población son 35 colaboradores de la empresa Call center Atento Perú sede La Molina, Lima

3.5.2. Muestra censal

Según López (1998), indica que “La muestra censal es todo aquel conjunto que representa la población es un determinado grupo elegido por sus fines en común” (p. 123).

La muestra son 35 trabajadores así mismo la investigación es censal debido a que es un grupo pequeño el cual es representado por toda la población para ser estudiada debido a que se tiene un aspecto en común y son parte de la misma organización.

3.5.3. Muestreo

Según Arias (2006). señala que: Muestreo probabilístico (o aleatorio): “es un proceso en el que se conoce la probabilidad que tiene cada elemento de integrar la muestra” (p. 83).

En esta investigación el tipo de muestreo que se usó es de tipo probabilístico; en tal sentido, el tipo de muestreo que se utilizó fue aleatorio simple.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

Encuesta:

Según Arias (2006) indica que la encuesta es un instrumento de investigación descriptiva que precisan identificar a priori las preguntas a realizar”.

De esta manera para la recolección de los datos se usó el instrumento de la encuesta, que fue aplicado a un grupo del personal Call center Atento Perú sede La Molina, Lima relacionados al trabajo en equipo y clima organizacional.

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

Según Gallardo (2017), manifiestan que el cuestionario es un conjunto de preguntas estructuradas y organizadas que se utiliza para obtener información relacionada con los objetivos en la investigación. (p.78)

El instrumento ideal para recoger información en el estudio fue el cuestionario, el cual estuvo compuesto por 36 preguntas generalmente en relación con las variables obteniendo los resultados óptimos.

3.6.3. Escala de Likert

Según Hernández, et al (2014), indica que “La escala de Likert es un conjunto de ítems que se expone en forma de afirmación para medir la reacción del sujeto en dos, tres o más categorías” (p. 238).

Este método optado en la investigación para determinar reacciones a las repuestas será en 5 niveles de repuestas las cuales nos permiten obtener una mejor interpretación para cada ítem.

Tabla 1.
Calificación y evaluación del cuestionario de Gestión de talento Humano

Alternativas	Puntuación	Afirmación
N	1	Nunca
CN	2	Casi nunca
A	3	A veces
CS	4	Casi siempre
S	5	Siempre

Fuente: elaboración Propia

3.6.3. Validación de expertos

Según (Hernández, Fernández y Batista, 2014, p. 204) indican:

Validez se refiere al grado en que aparentemente un instrumento mide la variable en cuestión, de acuerdo con Voces calificados. Se encuentra vinculada a la validez de contenido y hecho. Hoy se concibe con un tipo adicional de evidencia. Regularmente se establece mediante la evaluación del instrumento ante expertos.

El instrumento fue el cuestionario elaborado con la operacionalización de las variables dimensiones indicadores, el mismo que se sometió al análisis de expertos profesionales con grado de magister, con el propósito de su revisión

y sugirieron algunas modificaciones y luego de modificarlas permitieron a que esté listo para su aplicación a la muestra que se viene estudiando.

Tabla 2.

Validación de juicio de expertos.

Grado	Apellidos y nombres del validador	Académico	Experto
Magister	Falconi Jhon	Aplicable	Temático
Magister	Mendez Escobar Michel Jaime	Aplicable	Metodólogo

Fuente Elaboración propia

3.6.4 Confiabilidad del instrumento

Luego de aplicar el cuestionario a la muestra, pasamos a la prueba estadística de Alfa de Cronbach, para la confiabilidad de los instrumentos, tomando la opinión del autor mencionado abajo. Concurren varias operaciones para suponer la seguridad de una herramienta conformada por una o varias series que miden las volubles de la investigación; cuyos ítems, variables de la primera o indicadores pueden añadir, promediarse o correlacionarse.

Todos utilizan fórmulas que ocasionan coeficientes de desconfianza que pueden oscilar entre cero y uno, donde recordemos que un coeficiente de cero aparenta nula confiabilidad y uno constituye un inmenso de fiabilidad. En cuanto más se acerque el comprendido a cero (0), mayor error habrá en la fidelidad, La confiabilidad del instrumento: para calcular la seguridad de las consultas se designará el Alfa de Cronbach, en que nos revela que el elemento es confiado.

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

Dónde:

α = Alfa de Cronbach

k = Numero de ítems

S_i^2 = Varianza de cada ítem

S_T^2 = Varianza total

La práctica se efectuó mediante el estadígrafo citado índice de seguridad de Cronbach, del cual se gozó la observación de fiabilidad. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p.149)

Tabla 3.
Magnitud y rangos

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

El instrumento permitirá medir la confiabilidad de los datos

3.7. Métodos de análisis de datos

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) indican que:

Después de obtener los datos, se pasó a procesar utilizando el SPSS versión 24, luego del procesamiento, los resultados se presentaron en tablas de frecuencias con su análisis e interpretación correspondiente. Es una práctica muy útil para poder ajustar los desarrollos de la información en muchos contextos. Este análisis se puede utilizar virtualmente a cualquier forma de aviso (programas de radio o televisión, artículos en prensa, libros, poemas conversaciones. etc.). Por muestra para analizar la personalidad de alguna es necesario evaluar sus escritos: Saber de las cualidades de una agrupación de personas por medio de la evaluación de sus saludos escritas o investigar acerca de las preocupaciones de un cantante o pintor al evaluar su trabajo, compenetrarse con los servicios de una cultura; conocer acerca de las inquietudes de una persona que vela en una publicidad fabricando divulgaciones. (p.356)

3.8. Aspectos éticos

Este trabajo de exploración ha cumplido con los criterios establecidos por el diseño de investigación cuantitativa de la universidad Telesup, el cual sugiere, a través de su formato el camino a seguir en el proceso de investigación. Esta

indagación es para trabajar concisamente, en la empresa call center Atento Perú sede La Molina, Lima.

Los mismos que permitieron realizar el trabajo investigación en las oficinas de cada unidad de equipo, para realizar la encuesta respectiva y recolectar los datos necesarios para desarrollar esta investigación. Esta indagación se efectuará honestando los cuatro principios elementales de bioética:

- Principio de autonomía: Es el juramento de admirar los servicios y las iniciativas particulares de aquellos humanos en aquellas decisiones.
- Principio de beneficencia: es el compromiso de forjar lo bueno
- Principio de no maleficencia: Es la rendición a la moralidad del ser piadoso
- Principio de justicia: Es la partición justiciera de obligaciones y bienes en el recinto de felicidad vital, evadiendo el aislamiento.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis, interpretación y discusión de resultados

Tabla 4.
Trabajo en equipo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	BAJO	20	57,1
	MEDIO	6	17,1
	ALTO	9	25,7
	Total	35	100,0

Fuente: Cuestionario propio

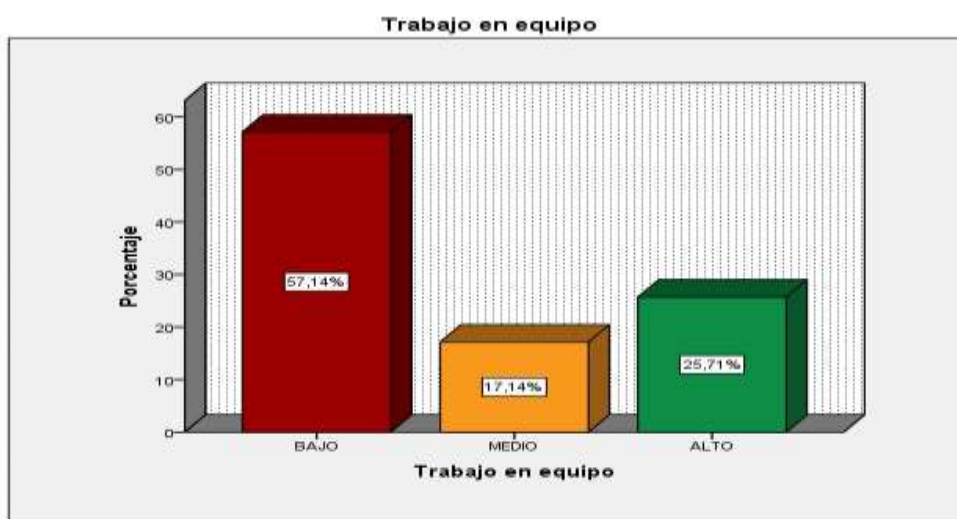


Figura 1. Trabajo en equipo

En la tabla 4 y figura 1 se observa que, de los 35 colaboradores, 20 colaboradores manifiestan presentar bajos niveles (57,14%) de trabajo en equipo, en contraste 9 de ellos (25,71%) manifiestan un nivel alto de trabajo en equipo en la Empresa Call Center Atento Perú Sede La Molina, Lima – 2020

Tabla 5.
Clima organizacional

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	BAJO	17	48,6
	MEDIO	10	28,6
	ALTO	8	22,9
	Total	35	100,0

Fuente: Cuestionario propio

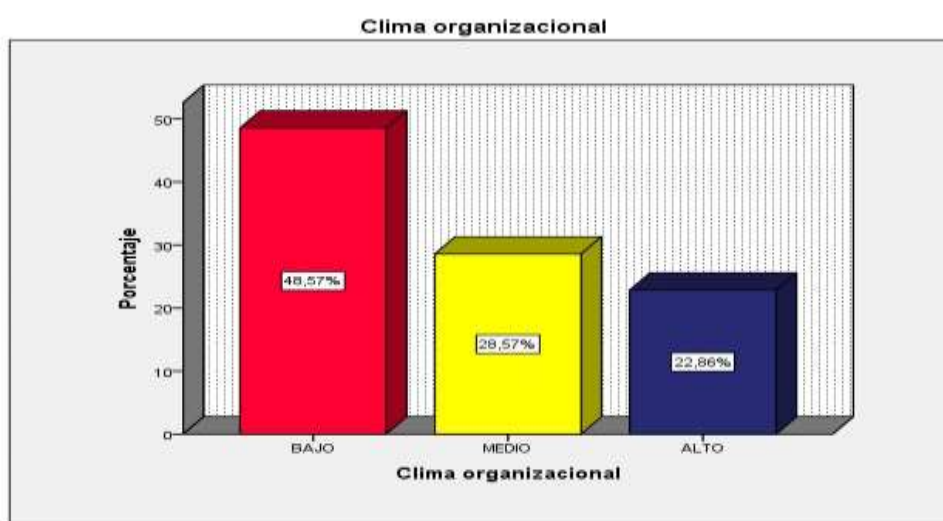


Figura 2. Clima organizacional

En la tabla 5 y figura 2 se observa que, de los 35 colaboradores, 17 colaboradores manifiestan presentar bajos niveles (57,14%) de clima organizacional, en contraste 8 de ellos (25,71%) manifiestan un nivel alto de clima organizacional en la Empresa Call Center Atento Perú Sede La Molina, Lima – 2020.

Tabla 6.
Clima laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	BAJO	18	51.4
	MEDIO	14	40.0
	ALTO	3	8.6
	Total	35	100,0

Fuente: Cuestionario propio

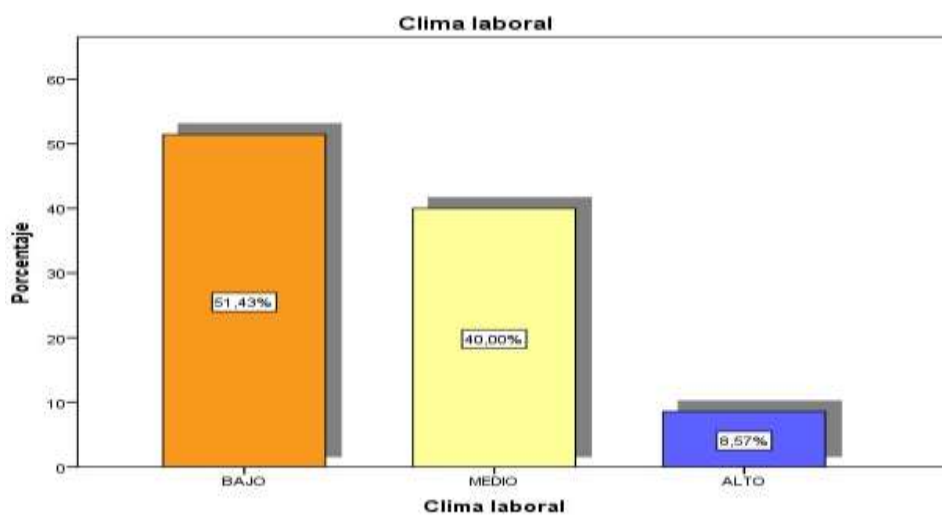


Figura 3. Clima laboral

En la tabla 6 y figura 3 se observa que, de los 35 colaboradores, 18 colaboradores manifiestan presentar bajos niveles (52,43%) de clima laboral, en contraste 3 de ellos (8,57%) manifiestan un nivel alto de clima laboral en la Empresa Call Center Atento Perú Sede La Molina, Lima – 2020.

Tabla 7.
Psicología ambiental

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	BAJO	20	57.1
	MEDIO	5	14.3
	ALTO	10	28.6
	Total	35	100,0

Fuente: Cuestionario propio

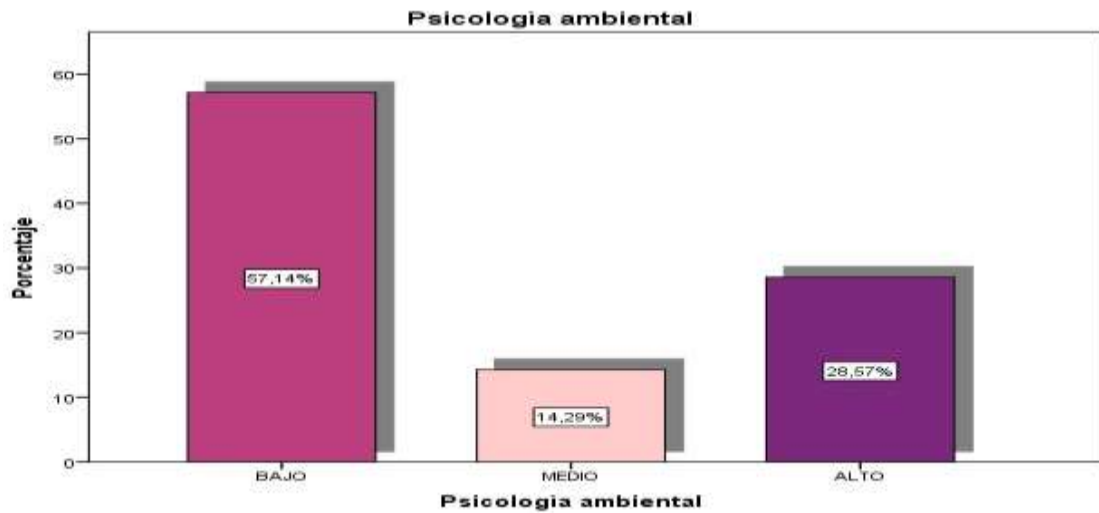


Figura 4. Psicología ambiental

En la tabla 7 y figura 4 se observa que, de los 35 colaboradores, 20 colaboradores manifiestan presentar bajos niveles (51,14%) de psicología ambiental, en contraste 10 de ellos (28,57%) manifiestan un nivel alto de psicología ambiental en la Empresa Call Center Atento Perú Sede La Molina, Lima – 2020.

Tabla 8.
Macroclimas

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	BAJO	3	8.6
	MEDIO	22	62.9
	ALTO	10	28.6
	Total	35	100,0

Fuente: Cuestionario propio

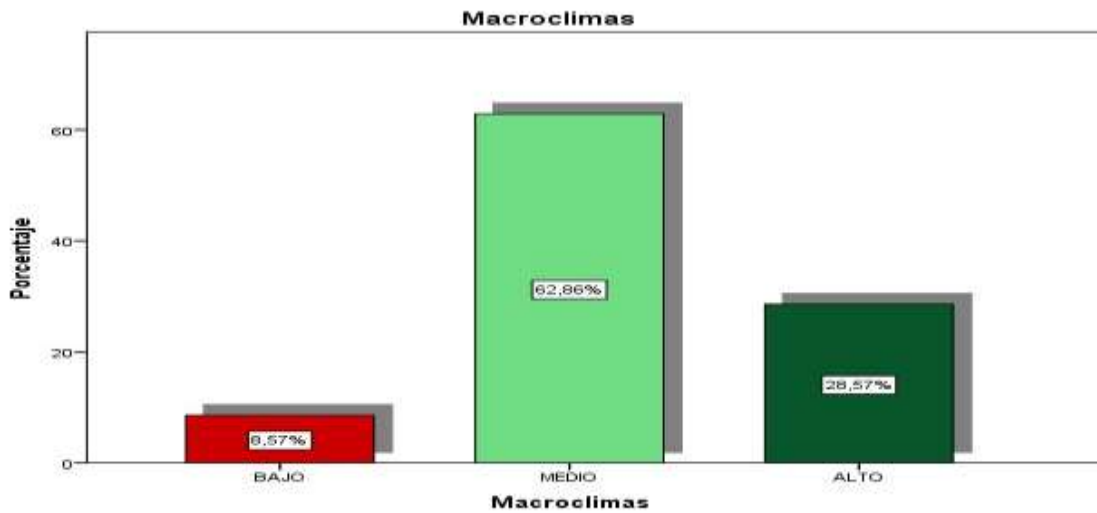


Figura 5. Macroclimas

En la tabla 8 y figura 5 se observa que, de los 35 colaboradores, 3 colaboradores manifiestan presentar bajos niveles (8,57%) de Macroclimas, en contraste 10 de ellos (28,57%) manifiestan un nivel alto de Macroclimas en la Empresa Call Center Atento Perú Sede La Molina, Lima – 2020.

4.2. Prueba de confiabilidad

Tabla 9.

Nivel de confiabilidad de la variable Trabajo en equipo

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Nro de elementos
,969	18

Fuente: Alfa de Cronbach

La herramienta utilizada para determinar la confiabilidad de la escala para la variable Trabajo en equipo fue Alpha de Cronbach. Con una prueba realizada a 35 colaboradores, obteniendo 0,969 y evidenciando que la escala aplicada es una prueba de fuerte confiabilidad.

Tabla 10.

Nivel de confiabilidad de la variable Clima organizacional

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Nro de elementos
,923	18

Fuente: Alfa de Cronbach

La herramienta utilizada para determinar la confiabilidad de la escala para la variable Clima organizacional fue Alpha de Cronbach. Con una prueba realizada a 35 colaboradores, obteniendo 0,923 y evidenciando que la escala aplicada es una prueba de fuerte confiabilidad.

4.3. Prueba de hipótesis

4.3.1. Prueba de hipótesis general

H0: No existe relación entre el trabajo en equipo y el clima organizacional en la Empresa Call Center Atento Perú Sede La Molina, Lima – 2020

H1: Existe relación entre el trabajo en equipo y el clima organizacional en la Empresa Call Center Atento Perú Sede La Molina, Lima – 2020

Tabla 11.

Nivel de correlación y significación del trabajo en equipo y el clima organizacional.

Correlaciones

			Trabajo en equipo	Clima organizacional
Rho de Spearman	Trabajo en equipo	Coefficiente de correlación	1,000	,847**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	,847**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 11, se observa la relación entre las variables determinada por el Rho de Spearman $\rho = 0.848$, lo cual significa que existe una correlación fuerte entre las variables, frente al $p = 0.000 < 0.05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: Existe relación entre el trabajo en equipo y el clima organizacional en la Empresa Call Center Atento Perú Sede La Molina, Lima – 2020.

4.3.2. Hipótesis específica 2:

H0: No existe relación entre el trabajo en equipo y el clima laboral en la Empresa Call Center Atento Perú Sede La Molina, Lima – 2020

H1: Existe relación entre el trabajo en equipo y el clima laboral en la Empresa Call Center Atento Perú Sede La Molina, Lima – 2020

Tabla 12.

Nivel de correlación y significación del trabajo en equipo y el clima laboral.

Correlaciones

			Trabajo en equipo	Clima laboral
Rho de Spearman	Trabajo en equipo	Coefficiente de correlación	1,000	,804**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		<u>N</u>	35	35
	Clima laboral	Coefficiente de correlación	,804**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		<u>N</u>	35	35

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 12, se observa la relación entre las variables determinada por el Rho de Spearman $\rho = 0.848$, lo cual significa que existe una correlación fuerte entre las variables, frente al $p = 0.000 < 0.05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: Existe relación entre el trabajo en equipo y el clima laboral en la Empresa Call Center Atento Perú Sede La Molina, Lima – 2020.

4.3.3. Hipótesis específica 3:

H0: No existe relación entre el trabajo en equipo y la psicología ambiental en la Empresa Call Center Atento Perú Sede La Molina, Lima – 2020

H1: Existe relación entre el trabajo en equipo y la psicología ambiental en la Empresa Call Center Atento Perú Sede La Molina, Lima – 2020

Tabla 13.

Nivel de correlación y significación del trabajo en equipo y la psicología ambiental.

		Trabajo en equipo			Clima laboral		
Rho de Spearman	Trabajo en equipo	Coeficiente de correlación	1,000	,991**			
		Sig. (bilateral)	.	,000			
		N	35	35			
	Clima laboral	Coeficiente de correlación	,991**	1,000			
		Sig. (bilateral)	,000	.			
		<u>N</u>	35	35			

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 11, se observa la relación entre las variables determinada por el Rho de Spearman $\rho = 0.991$, lo cual significa que existe una correlación muy fuerte entre las variables, frente al $p = 0.000 < 0.05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: Existe relación entre el trabajo en equipo y la psicología ambiental en la Empresa Call Center Atento Perú Sede La Molina, Lima – 2020.

4.3.4. Hipótesis específica 4:

H0: No existe relación entre el trabajo en equipo y los Macroclimas en la Empresa Call Center Atento Perú Sede La Molina, Lima – 2020

H1: Existe relación entre el trabajo en equipo y los Macroclimas en la Empresa Call Center Atento Perú Sede La Molina, Lima – 2020

Tabla 14.

Nivel de correlación y significación del trabajo en equipo y los macroclimas.

		Trabajo en equipo		Clima laboral
Rho de Spearman	Trabajo en equipo	Coefficiente de correlación	1,000	,750**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		<u>N</u>	35	35
	Clima laboral	Coefficiente de correlación	,750**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		<u>N</u>	35	35

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 12, se observa la relación entre las variables determinada por el Rho de Spearman $\rho = 0.750$, lo cual significa que existe una correlación moderada entre las variables, frente al $p = 0.000 < 0.05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: Existe relación entre el trabajo en equipo y los Macroclimas en la Empresa Call Center Atento Perú Sede La Molina, Lima – 2020.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados hallados en la prueba estadística con el coeficiente alfa de Cronbach, para medir el nivel de confiabilidad del cuestionario de 36 preguntas aplicadas a 35 colaboradores la empresa Call Center Atento Perú, se halla como resultado una correlación fuerte entre las variables trabajo en equipo y el clima organizacional con un nivel de confiabilidad respectivamente de 0.969 y 0.923 de acuerdo al resultado del cuestionario; mismo que, permite tener una base de datos confiable para el procesamiento de los análisis respectivos a las respuestas halladas para los objetivos en la tesis.

Con la base de datos se realizó un cuadro de resumen general a nivel de frecuencias y porcentajes de las respuestas halladas que rechazan las hipótesis nulas y se aceptan las hipótesis alternas de la presente investigación, lo que permite hacer un aporte al estudio de la variable trabajo en equipo y sus tres dimensiones: fundamentos; dimensión 2 pilares y dimensión 3 estructuración; del mismo modo, la segunda variable clima organizacional con su dimensión 1 clima laboral; dimensión 2 psicología ambiental y la dimensión 3 macroclimas; las cuales, fueron aplicadas al objeto de estudio 35 colaboradores de la empresa Call Center Atento Perú Sede La Molina, Lima, quienes fueron seleccionados de manera aleatoria con un corte único; por consiguiente, ha permitido hallar resultados moderados de correlación entre la variables trabajo en equipo y la variable clima organizacional con una significativa relación positiva de 0.847 siendo su correlación fuerte, y con un sig que le permite aceptar la hipótesis alterna planteada en el trabajo de investigación realizado; así mismo, todas las relaciones entre la variable trabajo en equipo con las dimensiones de la variable clima organizacional, también tienen una relación significativa positiva que acepta las hipótesis alternas.

Por consiguiente, Cejas y Vásquez (2017), manifiestan que el trabajo en equipo contribuye de manera positiva en la organización, ya que genera estabilidad y vías de cumplimiento de propósitos de las necesidades de los trabajadores.

Del mismo modo, Noguera (2015), sostiene que el trabajo en equipo está inmerso desde los primeros años de vida del individuo y sobre todo enfocado en el ámbito social en relación con el entorno.

Para Uribe (2015), el clima organizacional refiere al contexto social y personal de los trabajadores en relación con la gerencia; por lo tanto, representa a los aspectos compartidos que mantienen sean estas políticas, prácticas o medios organizacionales.

Por tal motivo, el trabajo en equipo de la empresa la cultura tributaria de la empresa Call Center Atento Perú Sede La Molina se ve estrechamente ligada con el clima organizacional, siendo un indicador relevante que la empresa debe considerar para contribuir con el correcto desarrollo y forma de trabajo entre todos sus trabajadores sin importar el rango o puesto que desempeñen dentro de la organización.

VI. CONCLUSIONES

- Primera:** Con relación al objetivo general y en respuesta a la hipótesis general, se concluye que existe un nivel de correlación significativa fuerte ($r = 0.847^*$) siendo una correlación positiva entre el trabajo en equipo y el clima organizacional en la empresa Call Center Atento Perú Sede La Molina, Lima 2020, con un nivel de significancia de 0.01 y $p=0.000 < 0.05$.
- Segunda:** Respecto al objetivo específico 1 y en respuesta a la hipótesis específica 1, se concluye que existe un nivel de correlación significativa fuerte ($r = 0.804^*$) siendo una correlación positiva entre el trabajo en equipo y el clima laboral en la Call Center Atento Perú Sede La Molina, Lima 2020, con un nivel de significancia de 0.01 y $p=0.000 < 0.05$.
- Tercera:** Con respecto al objetivo específico 2 y en respuesta a la hipótesis específica 2, se concluye que existe un nivel de correlación significativa muy fuerte ($r = 0.991^*$), siendo una correlación positiva entre el trabajo en equipo y la psicología ambiental en la Call Center Atento Perú Sede La Molina, Lima 2020, con un nivel de significancia de 0.01 y $p=0.000 < 0.05$.
- Cuarta:** En relación con el objetivo específico 3 y en respuesta a la hipótesis específica 3, se concluye que existe un nivel de correlación significativa moderada ($r = 0.750^*$), siendo una correlación positiva entre el trabajo en equipo y el macroclima en la Call Center Atento Perú Sede La Molina, Lima 2020, con un nivel de significancia de 0.01 y $p=0.000 < 0.05$.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera:** A los responsables de la empresa, según el análisis, se recomienda darle la importancia respectiva al tema; así como tomar en trabajo en equipo que debe tener como prioridad su recurso humano, ya que con ello podrá mantener o mejorar el clima organizacional de la empresa.
- Segunda:** A los encargados del monitoreo o área ocupacional de la empresa se propone considerar el desarrollo de talleres o actividades que permitan al trabajador mejorar su participación y trabajo en equipo para mejorar el clima organizacional de la empresa y así mantener un clima laboral adecuado que permita cumplir con los objetivos e intereses de la empresa.
- Tercera:** Se sugiere continuar con el adecuado seguimiento o control de la psicología ambiental de la empresa para que no afecte en el desarrollo y trabajo en equipo de los trabajadores de la organización.
- Cuarta:** Así mismo, se plantea al personal encargado trabajar con la implementación de talleres o capacitaciones que permitan generar un adecuado macroclima en la organización que vaya en relación estrecha con el trabajo en equipo de sus colaboradores.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abarca, Y (2016) con la tesis "*El Clima Organizacional Y Su Influencia En La Satisfacción Laboral De Los Trabajadores De La Municipalidad Distrital De Huaura – 2016*" en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Aguilar, H (2015) Con la tesis "*trabajo en equipo y clima organizacional*" en la ciudad de Quetzaltenango.
- Acosta J. (2015). Gestión de Estrés. 2da edición – Editorial, Bresca S.L., Barcelona
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. (3ra Ed). Colombia, editorial Pearson Educación.
- Bureau (2015) Motivación para el trabajo en equipo. 2da. ed. México. Editorial Ediciones de la u.
- Chiavenato, (2017). Administración de recursos humanos, el capital humano de las organizaciones. 10ª. ed. México: Editorial McGraw-Hill.
- Carrasco (2007), Metodología de la investigación. 3ra. ed. Perú. Editorial San marcos.
- Cejas M y Vásquez, G. (2017) Administración de recursos humanos. 3ra ed. Ecuador. publicaciones científicas ESPE
- Gallegos, W. (2014) Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado. Universidad Católica San Pablo. Perú: Scielo.
- González. M (2015) con la tesis "*Trabajo En Equipo Y Satisfacción Laboral En Quetzaltenango, mayo De 2015* en la universidad Rafael Landívar.
- Guerrero, V (2018) con la tesis "*Trabajo en equipo y su relación con el desempeño docente en la institución educativa de Pampa del distrito Eleazar Guzmán Barrón, 2018*" en la Universidad Peruana Unión.

- Hernández, R. (2014), Metodología de la investigación. 6ta ed. México: Editorial Mc Graw Hill
- Hellriegel (2015), Administración un enfoque basado en competencias. 11va ed. México. editorial Cengage learning
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. (5ta Ed). México, Editorial McGraw-Hill.
- Huamanchumo y Rodríguez (2015) Metodología de la investigación científica en las organizaciones. 1ra. Ed. peru: Editorial Summy de José Jorge Rodríguez Figueroa
- Johnston, M. y Marshall, G. (2016), Administración de ventas. 11va. ed. México. Editorial Mc Graw Hill.
- Noguera, I. (2015), Trabajo en equipo y cooperación. 2da. ed. España. editorial Escuela de administración pública.
- Ortiz & Ruiz (2015) con la tesis "*Clima Organizacional Y Desempeño Laboral En El Personal Del Programa Nacional Cuna Más En La Provincia De Huancavelica – 2015*" en la Universidad Nacional De Huancavelica.
- Palacios, D (2019) con la tesis "*El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de los distritos de Salud Pública de la provincia de Manabí – Ecuador*" en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos Universidad del Perú.
- Pino (2010). Metodología de la investigación. Lima. Editorial san Marcos.
- Revista Cubana de Salud Pública. (2013) Clima organizacional en la Editorial Ciencias Médicas a partir del análisis de dos de sus dimensiones. artículo científico. Cuba: Scielo.
- Rodríguez, D. (2016) Clima organizacional y productividad en las empresas u organizaciones. 1ra. ed. España: Universidad militar nueva granada.
- Rodríguez, A. (2011) Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena. Vol. 2. Chile: Salud y sociedad.

- Robbins C. (2014) Administración. 12a Edición – Editorial. Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Robbins S. (2014). Comportamiento Organizacional 13.a – Edición – Editorial. Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Sotelo, M (2019) con la tesis “*Trabajo En Equipo Y Desempeño Laboral De Los Trabajadores De La Dirección Regional De Educación Del Callao 2019*” en la Universidad Cesar Vallejo.
- Uribe J. (2015). Clima y Ambiente Organizacional. 1ra edición - México. Editorial el Manual Moderno, S.A. de C.V.
- Valderrama, S. (2015). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. Perú, Editorial San Marcos.
- Yumbato, D (2016) con la tesis *Competencias Del Trabajo En Equipo Y El Desempeño Laboral Del Personal En La Ugel Tingo María, 2016 En La Universidad Nacional Agraria De La Selva.*
- Zambrano, V (2016) con la tesis “*Plan De Integración De Equipos De Trabajo Y Clima Laboral Para Agrocalidad, Dirección Distrital 4 Tipo “A” Santo Domingo, 2016.* Ecuador en la Universidad Regional Autónoma De Los Andes “UNIANDES”

ANEXOS

Anexo 1: Matriz De Consistencia

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Metodología.
¿Cuál es el nivel de relación de Trabajo en equipo y su relación con el clima organización en la empresa Call center Atento Perú sede La Molina, Lima – 2020?	Determinar el nivel de relación de Trabajo en equipo y su relación con el clima organización en la empresa Call center Atento Perú sede La Molina, Lima – 2020	Existe relación entre el Trabajo en equipo y su relación con el clima organización en la empresa Call center Atento Perú sede La Molina, Lima – 2020.		Fundamentos	Valores de trabajo en equipo	P1- P2	<u>Diseño</u> Descriptivo – correlacional Investigación Básica, descriptiva, cuantitativa y correlacional <u>Diseño</u> No experimental de corte transversal <u>Población</u> Muestra censal 35 colaboradores <u>Técnica</u> encuesta <u>Instrumento</u> Cuestionario validado por juicio de expertos <u>Análisis de datos</u> Programa SPSS v.22 <u>Confiability</u> Se utilizó el alfa de Cronbach
					Modelo de trabajo en equipo	P3 -P4	
					Fases de trabajo	P5-P6	
				Pilares	la comunicación	P7-P8	
					Roles	P9-P10	
					Toma de decisiones	P11-12	
				Estructuración	Organización	P13-14	
					Clima Democrático	P15-16	
					Estilo de Decisión	P17-18	
				Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicos	
¿Cuál es el nivel de relación de trabajo en equipo con clima laboral en la empresa Call center Atento Perú sede La Molina, Lima - 2020?	Determinar el nivel de relación de trabajo en equipo con el clima laboral en la empresa Call center Atento Perú sede La Molina, Lima – 2020.	Existe relación entre trabajo en equipo con clima laboral en la empresa Call center Atento Perú sede La Molina, Lima – 2020.	Productividad, salud y trabajo	P21-22			
			Satisfacción en el trabajo	P23-24			
			Psicología Ambiental	Desgaste ocupacional	P25-26		
Factores Ambientales	P27-28						
Renuncia Psicológica	P29-30						
¿Cuál es el nivel de relación de trabajo en equipo con psicología Ambiental en la empresa Call center Atento Perú sede La Molina, Lima - 2020?	Determinar el nivel de relación de trabajo en equipo con Psicología Ambiental en la empresa Call center Atento Perú sede La Molina, Lima – 2020.	Existe relación entre trabajo en equipo con Psicología Ambiental en la empresa Call center Atento Perú sede La Molina, Lima – 2020.	Crisis Mundial y su impacto en la salud	P31-32			
				Outsourcing	P33-34 P35-36		
				Accidentes de trabajo			
¿Cuál es el nivel de relación de trabajo en equipo con Microclima en la empresa Call center Atento Perú sede La Molina, Lima - 2020?	Cuál es el nivel de relación de trabajo en equipo con Macro climas con en la empresa Call center Atento Perú sede La Molina, Lima – 2020..	Existe relación entre Macro climas en la empresa Call center Atento Perú sede La Molina, Lima – 2020.	Macro climas				

Anexo 2: Matriz de operacionalización

VARIABLE 01 TRABAJO EN EQUIPO.

Variable conceptual	Definición	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala Ordinal	Técnica	Instrumento
trabajo Equipo	Según Noguera (2015) Indica: si las personas seríamos honestos, todos diríamos que es complicado trabajar en equipo, que es mejor trabajar solos que en equipo porque sería en más fácil porque así no nos impediría no tendríamos que ponernos a pensar cómo se siente el colega de trabajo no sería necesario de realizar semblantes, y no nos sentiríamos observados ni incómodos (p.05)	El trabajo en equipo es de naturaleza cuantitativa, la misma que se evalúa en 3 dimensiones que son: fundamentos, pilares y estructuraciones que se analizara mediante un instrumento llamado cuestionario.	<p>1. <i>Fundamentos.</i></p> <p>2. <i>Pilares</i></p> <p>3. <i>Estructuración</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> — Valores de trabajo en equipo — Modelo de trabajo en Equipo — Fases de trabajo — La comunicación — Roles — Toma de decisiones — Organización — Clima Democrático — Estilos de Decisión 	<p>1= Nunca</p> <p>2= Casi nunca</p> <p>3= A veces</p> <p>4= Casi Siempre</p> <p>5= Siempre</p>	Encuesta	Cuestionario

VARIABLE 02 CLIMA ORGANIZACIONAL

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala Ordinal	Técnica	Instrumento
Clima Organizacional	Uribe (2015) indica lo siguiente: El ambiente organizacional se refiere a las historias personales del cerco social o contextual de la gerencia de la cual forma parte los trabajadores. El ambiente organizacional corresponde a las representaciones compartidas de aspectos equivalentes como políticas, prácticas y medios organizacionales prudentes e informales. (p.39).	El clima organizacional es de naturaleza cuantitativa, la misma que se evalúa en 3 dimensiones que son: clima organizacional, Psicología Ambiental y Macro climas que se analizara mediante un instrumento llamado un cuestionario.	<p>1 <i>Clima Organizacional.</i></p> <p>2 <i>Psicología Ambiental</i></p> <p>3 <i>Macro climas</i></p>	<p>Compromiso organizacional</p> <p>Productividad, salud y trabajo Satisfacción en el trabajo</p> <p>Desgaste ocupacional</p> <p>Factores Ambientales</p> <p>Renuncia Psicológica</p> <p>Crisis Mundial y su impacto en la salud</p> <p>Outsourcing</p> <p>Accidentes de trabajo</p>	<p>1= Nunca</p> <p>2= Casi nunca</p> <p>3= A veces</p> <p>4= Casi Siempre</p> <p>5= Siempre</p>	Encuesta	Cuestionario

Anexo 3: Instrumento

Estimado, la presente entrevista y encuesta busca recoger información respecto al trabajo en equipo y su relación con el clima organizacional en la empresa Call Center atento Perú.

1	Nunca
2	Casi Nunca
3	A Veces
4	Casi Siempre
5	Siempre

Variable 01: trabajo en equipo

N°	ITEMS	ESCA LA				
		1	2	3	4	5
	Dimensión 01: fundamentos					
01	¿Considera usted las cualidades de los trabajadores son consideradas por la gerencia para escalar de cargo?					
02	¿Considera usted que existe el trabajo en equipo en su área asignada?					
03	¿Considera usted que para el trabajo en equipo se necesitan el compromiso de los trabajadores?					
04	¿Usted está de acuerdo con los modelos de trabajo en equipo en la organización?					
05	¿Considera usted que el trabajo en equipo mide por la productividad?					
06	¿Usted considera que el trabajo en equipo siempre lograra los objetivos de la empresa?					
	Dimensión 02: Pilares					
07	¿considera usted que las relaciones interpersonales afectan la actividad laboral?					
08	¿Considera usted que existí una comunicación adecuado entre trabajador y los jefes para los logros de la empresa?					
09	¿Considera que los roles de trabajo deben ser individuales?					
10	¿Usted considera que la productividad depende de rol de equipo?					
11	¿Considera usted que debería participara en la toma de decisiones de la empresa?					
12	¿Usted está siempre de acuerdo con las decisiones que tomas los jefes?					
	Dimensión 03: estructuración					
13	¿Considera usted en la organización el trabajador siempre está subordinado?					
14	¿Considera usted los jefes aprecian sus horas extras por el bienestar de la organización?					
15	¿Considera usted, que en la organización se respeta las opiniones personales?					
16	¿Usted considera en la empresa que existe un clima democrático?					
17	¿Considera usted que la organización está enfocado a la globalización?					
18	¿Considera usted que la dirección de la empresa esta contralada solo por una persona?					

Variable 02: Clima organizacional

N°	ITEMS	ESCA LA				
		1	2	3	4	5
	Dimensión 01 Clima Organizacional					
01	¿Considera usted en la empresa, existe un compromiso total de los trabajadores hacia a la organización?					
02	¿Usted considera que los colaboradores cumplen el trabajo en equipo para alcanzar los objetivos de la empresa?					
03	¿Considera usted que los trabajadores cumplen actividades de alta exigencia?					
04	¿Usted considera en la empresa ,Existe una sobrecarga de actividades?					
05	¿considera usted existe la flexibilidad de horario de actividades					
06	¿Usted está de acuerdo con la remuneración que percibe de acuerdo al trabajo que realiza?					
	Dimensión 02 Psicología Ambiental					
07	¿Considera usted que el desgaste emocional debilita el núcleo laboral?					
08	¿Usted considera que las actitudes de núcleo laboral afectan el desarrollo de la empresa?					
09	¿considera usted en la empresa existe un clima laboral en el área donde desempeña su actividad ?					
10	¿ usted considera que el Ambiente de trabajo es estresante?					
11	¿Considera usted en la organización se capacita a los trabajadores para mejora insatisfacción laboral?					
12	¿Considera usted que los jefes al personal lo consideran por su rendimiento y evitan su renuncia?					
	Dimensión 03 Macro climas					
13	¿Usted Considera que crisis mundial afecta directamente a la organización, y eso afecta el desempleo?					
14	¿Considera usted que empresario siempre va preferir una joven que un adulto para ocupar un cargo de alto nivel?					
15	¿Considera usted en la organización existe un enriquecimiento ilegal?					
16	¿Cuándo la empresa no llega a la meta planteada, usted siente la culpa de su laboriosidad a pesar de su desempeño en su área?					
17	¿Usted considera que el accidente de trabajo solo existe en las obras de construcción?					
18	¿Usted considera la organización capacita a los trabajadores frecuentemente en seguridad de trabajo?					

Anexo 4: Validación de instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE V1 TRABAJO EN EQUIPO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE 1: Trabajo en equipo							
	DIMENSIÓN 1: Fundamentos							
1	¿Considera usted las cualidades de los trabajadores son considerados por la gerencia para escalar de cargo?	X						
2		X						
3	¿ Considera usted que existe el trabajo en equipo en su área asignada?	X						
4	¿Considera usted que para el trabajo en equipo se necesitan el compromiso de los trabajadores?	X						
5	¿Usted está de acuerdo con los modelos de trabajo en equipo en la organización?	X						
6	¿Considera usted que el trabajo en equipo de mide por la productividad?	X						
	Usted considera que el trabajo en equipo siempre lograra los objetivos de la empresa?	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Dimensión 02: Pilares	X						
8	¿considera usted que las relaciones interpersonales afectan la actividad laboral?	X						
9	¿Considera usted que existí una comunicación adecuado entre trabajador y los jefes para los logros de la empresa?	X						
10	¿Considera que los roles de trabajo deben ser individuales?	X						
11	¿Usted considera que la productividad depende de rol de equipo?	X						
12	¿Considera usted que debería participara en la toma de decisiones de la empresa?	X						
	¿Usted está siempre de acuerdo con las decisiones que tomas los jefes?	Si	No	si	no	si		
13	Dimensión 03: estructuración	X						
14	¿ Considera usted en la organización el trabajador siempre está subordinado?	X						
15	¿Considera usted los jefes aprecian sus horas extras por el bienestar de la organización?	X						
16	¿Considera usted , que en la organización se respeta las opiniones personales?	X						
17	¿Usted considera en la empresa que existe un clima democrático?	X						
18	¿Considera usted que la organización está enfocado a la globalización?	X						

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Michel Jaime Mendez Escobar

DNI: 10797162

Especialidad del validador: Magíster en Administración

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado Metodólogo

²Revelancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

01 de enero 2020



Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SÍ, HAY SUFICIENCIA

.....

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable () **Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg**

JHON HAYROL FALCONI ATOCHE

DNI: 43460177.....

Especialidad del validador: MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS Informante.

1Pertinencia:

El ítem corresponde al concepto teórico formulado.....

2Revelancia:

El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3Claridad:

Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota:

Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

01 de enero 2020



Firma del Experto

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE V2 CLIMA ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE 2: Clima organizacional							
	DIMENSIÓN 1: Clima organizacional	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Considera usted en la empresa , existe un compromiso total de los trabajadores hacia a la organización?	X						
2	¿Usted considera que los colaboradores cumplen el trabajo en equipo para alcanzar los objetivos de la empresa?	X						
3	¿Considera usted que los trabajadores cumplen actividades de alta exigencia?	X						
4	¿ Usted considera en la empresa ,Existe una sobrecarga de actividades?	X						
5	¿ considera usted existe la flexibilidad de horario de actividades	X						
6	¿Usted está de acuerdo con la remuneración que percibe de acuerdo al trabajo que realiza?	X						
	Dimensión 02 Psicología Ambiental	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Considera usted que el desgaste emocional debilita el núcleo laboral?	X						
8	¿ Usted considera que las actitudes de núcleo laboral afecta el desarrollo de la empresa?	X						
9	¿ considera usted en la empresa existe un clima laboral en el área donde desempeña su actividad ?	X						
10	¿ usted considera que el Ambiente de trabajo es estresante?	X						
11	¿Considera usted en la organización se capacita a los trabajadores para mejora insatisfacción laboral?	X						
12	¿Considera usted que los jefes al personal lo consideran por su rendimiento y evitan su renuncia?	X						
	Dimensión 03 Macroclimas	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Usted Considera que crisis mundial afecta directamente a la organización, y eso afecta el desempleo?	X						
14	¿Considera usted que empresario siempre va preferir una joven que un adulto para ocupar un cargo de alto nivel?	X						
15	¿Considera usted en la organización existe un enriquecimiento ilegal?	X						

16	¿Cuándo la empresa no llega a la meta planteada, usted siente la culpa de su laboriosidad a pesar de su desempeño en su área?	X					
17	¿Usted considera que el accidente de trabajo solo existe en las obras de construcción?	X					
18	¿Usted considera la organización capacita a los trabajadores frecuentemente en seguridad de trabajo?	X					

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Michel Jaime Mendez Escobar

DNI: 10797162

Especialidad del validador: Magíster en Administración

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado Metodólogo

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

01 de enero 2020



Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SÍ, HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable () **Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg**

JHON HAYROL FALCONI ATOCHE

DNI: 43460177.....

Especialidad del validador: MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS Informante.

1Pertinencia:

El ítem corresponde al concepto teórico formulado.....

2Revelancia:

El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3Claridad:

Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota:

Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

01 de enero 2020



 firma del Experto

Anexo 5: Matriz de datos

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18
Trabajador 1	2	3	2	2	3	1	1	2	3	3	3	1	1	1	3	2	3	1
Trabajador 2	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	5	1	1	3	3	3	3
Trabajador 3	5	3	5	5	3	3	3	5	3	3	5	4	1	3	3	3	5	3
Trabajador 4	4	4	3	5	2	3	4	4	3	4	4	5	3	2	3	3	3	4
Trabajador 5	3	3	4	4	3	1	3	5	3	4	5	4	3	1	3	2	4	3
Trabajador 6	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	3	4	4	4	4
Trabajador 7	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	3	4	4	4	4
Trabajador 8	2	2	2	1	3	1	1	2	1	3	3	2	2	1	2	2	3	1
Trabajador 9	5	4	5	5	3	3	5	4	5	5	5	3	3	4	4	5	5	4
Trabajador 10	4	4	4	5	3	3	4	3	4	4	4	4	4	1	4	4	4	3
Trabajador 11	4	4	2	4	2	2	1	4	2	3	4	4	2	1	1	2	4	1
Trabajador 12	2	4	2	3	2	1	2	4	2	3	3	4	2	1	2	3	4	2
Trabajador 13	1	2	3	4	1	1	1	3	3	3	3	3	1	1	1	1	4	1
Trabajador 14	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	1	2	3	3	3
Trabajador 15	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	3	3	5	5	5
Trabajador 16	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Trabajador 17	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	4	4
Trabajador 18	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	5	5	4	3	4	5	5	5
Trabajador 19	4	1	5	5	3	4	3	4	3	5	5	5	1	1	3	4	4	3
Trabajador 20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4
Trabajador 21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5
Trabajador 22	3	3	2	2	2	1	1	2	3	3	3	3	1	1	2	3	3	2
Trabajador 23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3
Trabajador 24	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1	2	1	3	3	3	3
Trabajador 25	4	4	2	2	3	2	1	2	3	3	3	2	3	1	2	2	3	2
Trabajador 26	4	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	4	3	1	2	2	3	2
Trabajador 27	3	3	2	3	2	1	3	3	4	3	3	1	1	1	3	3	4	3
Trabajador 28	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	1	2	1	3	3	3	2
Trabajador 29	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	1	3	2	3	3
Trabajador 30	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	3	2	4	3
Trabajador 31	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3
Trabajador 32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	3	3
Trabajador 33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	3	2
Trabajador 34	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	2	2	3	2
Trabajador 35	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	1	2	3	3	2

	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	Y16	Y17	Y18
Trabajador 1	3	1	3	1	3	3	1	1	3	3	3	3	2	3	3	3	5	4
Trabajador 2	3	4	4	4	2	3	4	4	5	4	4	3	1	3	4	3	4	4
Trabajador 3	5	1	3	5	3	3	5	1	4	1	3	4	4	3	4	5	3	3
Trabajador 4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	3	3	4
Trabajador 5	3	2	4	5	1	4	5	5	5	3	4	3	3	2	4	3	3	3
Trabajador 6	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	3	3	4	5	4	4	5
Trabajador 7	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	3	3	4	5	4	4	5
Trabajador 8	3	1	2	1	3	2	1	1	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4
Trabajador 9	5	4	5	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4
Trabajador 10	3	3	4	4	3	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	3	3
Trabajador 11	3	2	2	2	4	3	1	1	4	2	2	2	2	2	2	4	2	1
Trabajador 12	3	3	2	3	3	3	3	3	4	1	1	1	1	1	3	1	3	1
Trabajador 13	3	1	3	3	3	3	1	1	4	2	3	1	1	1	3	1	1	1
Trabajador 14	3	1	3	1	3	3	1	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4
Trabajador 15	4	4	3	4	1	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
Trabajador 16	4	4	4	4	1	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	5	5	5
Trabajador 17	3	3	4	5	1	4	5	5	5	3	4	4	5	4	5	5	5	5
Trabajador 18	4	4	5	5	1	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4
Trabajador 19	3	1	5	1	3	4	1	1	1	4	4	4	3	3	4	4	4	4
Trabajador 20	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
Trabajador 21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Trabajador 22	3	1	1	1	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
Trabajador 23	3	1	3	1	3	3	1	1	3	3	3	3	1	3	3	4	3	3
Trabajador 24	3	1	3	1	3	3	1	1	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3
Trabajador 25	3	1	2	5	3	3	5	5	4	3	4	2	2	2	4	4	4	4
Trabajador 26	3	3	3	1	3	3	4	1	3	3	4	2	2	3	4	4	4	4
Trabajador 27	3	1	3	1	3	3	1	1	3	3	4	2	2	3	3	3	3	4
Trabajador 28	3	3	2	5	3	3	1	1	3	3	3	2	3	3	4	4	5	5
Trabajador 29	3	3	3	5	3	3	5	1	3	3	3	3	3	3	4	3	5	5
Trabajador 30	3	3	3	4	3	3	4	1	3	3	3	2	3	2	3	4	3	5
Trabajador 31	3	3	3	1	3	3	1	1	3	3	4	2	3	2	3	4	5	4
Trabajador 32	3	3	3	5	1	3	5	5	3	3	3	2	3	2	5	3	5	5
Trabajador 33	3	3	3	1	3	5	1	5	3	3	3	2	3	2	5	5	5	3
Trabajador 34	3	1	3	1	3	3	1	1	3	3	3	2	3	2	3	5	4	3
Trabajador 35	4	1	2	1	3	3	1	1	3	3	3	2	3	2	3	5	5	3

Evidencia de procesamiento en SPSS de IBM

IBM SPSS Statistics Editor de datos

```

GET DATA /TYPE=TWO
  /FILES='c:\Users\dominico\Downloads\SPSS\dominico\03-150\list de datos trabajo en equipo y clima org.xlsx'
  /USEID=NAME 'ID'
  /CELLRANGE=FULL
  /READORDER=on
  /ADDRESSTOWIDTH=12767.
EXECUTE.
DATASET NAME Trabajo_de_datos WINDOW=FRONT.
RELIABILITY
  /VARIABLES=Y1 X2 X3 X4 X5 X6 X7 X8 X9 X10 X11 X12 X13 X14 X15 X16 X17 X18
  /SCALE('VA01') ALL
  /MODEL=ALPHA.
  
```

Fiabilidad

[Trabajo_de_datos]

Escala: VA01

Resumen de procesamiento de casos		
	N	%
Casos válidos	35	100.0
Escalas ^a	2	5.7
Total	35	100.0

^a La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

IBM SPSS Statistics Processor está listo. Unicode OFF.

IBM SPSS Statistics Editor de datos

Nº	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Dígitos	Valores	Etiquetas	Columnas	Asignación	Métrica	Rol
22	Y4	Número	12	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
23	Y5	Número	12	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
24	Y6	Número	12	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
25	Y7	Número	12	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
26	Y8	Número	12	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
27	Y9	Número	12	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
28	Y10	Número	12	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
29	Y11	Número	12	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
30	Y12	Número	12	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
31	Y13	Número	12	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
32	Y14	Número	12	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
33	Y15	Número	12	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
34	Y16	Número	12	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
35	Y17	Número	12	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
36	Y18	Número	12	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
37	Trabajopero	Número	8	2		Ninguna	Ninguna	17	Derecha	Ordinal	Entrada
38	Climaorgan	Número	8	2		Ninguna	Ninguna	21	Derecha	Ordinal	Entrada
39	Climalateral	Número	8	2		Ninguna	Ninguna	26	Derecha	Ordinal	Entrada
40	Psicologiaem	Número	8	2		Ninguna	Ninguna	29	Derecha	Ordinal	Entrada
41	Macroclima	Número	8	2		Ninguna	Ninguna	13	Derecha	Ordinal	Entrada
42	Trabajopero	Número	5	0		Trabajo en equipo (1, BAJO)	Ninguna	19	Derecha	Ordinal	Entrada
43	Climaorgan	Número	5	0		Clima organizat.	Ninguna	22	Derecha	Ordinal	Entrada
44	Climalateral	Número	5	0		Clima lateral	Ninguna	15	Derecha	Ordinal	Entrada
45	Psicologiaem	Número	5	0		Psicologia em	Ninguna	21	Derecha	Ordinal	Entrada
46	Macroclima	Número	5	0		Macroclima	Ninguna	14	Derecha	Ordinal	Entrada

IBM SPSS Statistics Processor está listo. Unicode OFF.

D15-150 de ibuloZaw (Conjuntis_de_datos) - IBM SPSS Statistics Editor de datos

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

Mostrar 48 de 48 variables

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11
1	2	3	2	2	2	3	1	1	2	3	3
2	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3
3	5	3	5	5	3	3	3	5	5	3	3
4	4	4	3	1	2	3	4	4	3	4	4
5	3	3	4	4	3	1	3	5	3	3	4
6	6	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
7	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
8	2	2	2	1	3	1	1	2	1	3	3
9	5	4	5	5	3	3	5	4	5	5	5
10	4	4	4	5	3	3	4	3	4	4	4
11	4	4	2	4	2	2	1	4	2	3	3
12	2	4	2	3	2	1	2	4	2	2	3
13	1	2	3	4	1	1	1	3	3	3	3
14	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2
15	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4
16	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4
17	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5
18	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	4
19	4	1	5	5	3	4	3	4	3	3	5
20	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5
21	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
22	3	3	2	2	2	1	1	2	3	3	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo UNICOOK OFF

Escribir aquí para buscar 99% 20/12/2020