



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO - PUNO

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO



**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL
DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA EMPRESA
TURISMO COLONIAL TOURS S.C.R.L. – PUNO 2017”**

TESIS

PRESENTADA POR:

Bach. AMIRA LUCERO CACERES MORALES

Bach. EFRAIN QUISPE SALCEDO

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN TURISMO

PUNO – PERÚ

2018



NOMBRE DEL TRABAJO

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA EMPRESA TURISMO COLONIAL TOURS S.C.R.L. - PUNO 2017

AUTOR

AMIRA LUCERO CACERES MORALES EFRAIN QUISPE SALCEDO

RECuento DE PALABRAS

18539 Words

RECuento DE CARACTERES

105351 Characters

RECuento DE PÁGINAS

89 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.4MB

FECHA DE ENTREGA

Oct 19, 2023 10:02 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Oct 19, 2023 10:05 PM GMT-5

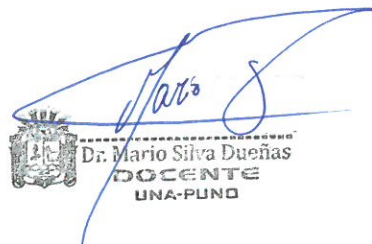
● **19% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos es:

- 15% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 18% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 12 palabras)



Dr. Mario Silva Dueñas
DOCENTE
UNA-PUNO



Dr. Julio Cesar Sardon Huayap
Coordinador de Investigación
de la EP. TURISMO



DEDICATORIA

“Quiero dedicar esta tesis a mis padres PEDRO Y DAMIANA por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad; muchos de mis logros se los debo a ustedes entre los que se incluye este. Me formaron con reglas y libertades, pero al final de cuentas, me motivaron constantemente para alcanzar mis anhelos”.

“A mi hermano RENZO MILTON y mi hermanita ANGELA LUCERO por su apoyo incondicional y por haberme motivado a seguir adelante y cumplir con mis sueños”.

Efrain.



“A mis padres Vicente y Antonia, ya que son mi pilar fundamental y apoyo en mi formación académica, que me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi perseverancia y mi empeño, y todo ello de una manera desinteresada y llena de amor”.

“A mis hermanos Fredy, Amadine, Néstor, Grover, Anali y Reymer, que han sido mi ejemplo y lucha para alcanzar mis metas”.

“A mi cuñada Liliana y a mis sobrinos André, Darinka y Jana que por medio de su alegría me motivaron a seguir adelante”.

Amira Lucero.



AGRADECIMIENTO

- “A los docentes de la Escuela Profesional de Turismo por sus consejos y por compartir desinteresadamente sus amplios conocimientos y experiencia”.
- “A mi señor asesor quien me brindó su apoyo y aporte profesional durante la ejecución de este proyecto de investigación”.
- “A la gerente de la empresa Agencia de Viajes y Turismo Colonial Tours, quien me brindo información valiosa y las facilidades para la ejecución del presente trabajo de investigación”.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

RESUMEN 11

ABSTRACT..... 12

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 14

1.2. FORMULACIÓN DE PROBLEMA..... 17

1.2.1. Problema general 17

1.2.2. Problemas específicos..... 17

1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN..... 17

1.3.1. Hipótesis general 17

1.3.2. Hipótesis específicos 17

1.4. JUSTIFICACIÓN..... 18

1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN..... 19

1.5.1. Objetivo general..... 19

1.5.2. Objetivos específicos 19

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN..... 20

2.1.1. Antecedentes Internacionales 20



2.1.2. Antecedentes Nacionales	22
2.2. MARCO TEÓRICO	25
2.2.1. Clima organizacional	25
2.2.2. Comportamiento organizacional.....	30
2.2.3. Capacidad organizacional	35
2.2.4. Desempeño laboral	38
2.2.5. Compromiso organizacional	42
2.2.6. Aptitud laboral	44
CAPÍTULO III	
MATERIALES Y MÉTODOS	
3.1. DISEÑO Y TIPO DE INVESTIGACIÓN	46
3.1.1. Método de investigación.....	46
3.1.2. Tipo de investigación.....	46
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA DE INVESTIGACIÓN	46
3.2.1. Población	46
3.2.2. Muestra	47
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	47
3.3.1. Técnicas de investigación	47
3.3.2. Instrumentos de investigación	48
3.4. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.	49
3.5. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	49
3.6. PRUEBA ESTADÍSTICA	50
3.6.1. Prueba chi-cuadrado	50
3.6.2. Planteamiento de la hipótesis modelo lógico.....	50
3.6.3. Variables de la investigación	51



3.7. CARACTERIZACIÓN DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN 52

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS DESCRIPTIVOS UNIVARIADOS..... 54

4.1.1. Comportamiento organizacional..... 54

4.1.2. Capacidad organizacional 58

4.1.3. Compromiso organizacional 61

4.1.4. Aptitud laboral 64

4.2. RESULTADOS SEGÚN OBJETIVO DE ESTUDIO 67

4.2.1. Resultados para el objetivo específico 1 67

4.2.2. Resultados para el objetivo específico 2..... 69

4.2.3. Resultados para el objetivo general 72

V. CONCLUSIONES..... 74

VI. RECOMENDACIONES 75

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... 76

ANEXOS

Área: Administración de empresas turísticas

Tema: Clima organizacional y desempeño laboral

Fecha de sustentación: 21 de diciembre del 2018.



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Nivel de comportamiento organizacional de la empresa turismo Colonial Tours S.C.R.L.	54
Tabla 2. Nivel de capacidad organizacional de la empresa turismo Colonial Tours S.C.R.L.	58
Tabla 3. Nivel del compromiso organizacional del personal de la empresa turismo Colonial Tours S.C.R.L.	61
Tabla 4. Nivel de aptitud laboral del personal de la empresa turismo Colonial Tours S.C.R.L.	64
Tabla 5. Resultados de frecuencia de incidencia entre el comportamiento organizacional y compromiso organizacional.	67
Tabla 6. Resultados Chi cuadrado para el objetivo específico 1.....	68
Tabla 7. Resultados de frecuencia de incidencia entre la capacidad organizacional y la aptitud laboral	70
Tabla 8. Resultados de Chi cuadrado para el objetivo específico 2.....	71
Tabla 9. Resultados de frecuencia de contingencia entre el clima organizacional y el desempeño laboral.	72
Tabla 10. Resultados de Chi cuadrado para el objetivo general	73



ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

- EPS** : Empresa Prestadora de Servicios.
- PNUD** : Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo.
- UCA** : Universidad de Cádiz.
- UNESCO** : Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura.



RESUMEN

La presente investigación denominada “Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del personal de la empresa turismo Colonial Tours S.C.R.L. – Puno 2017”. Se realizó con el objetivo general de “determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la empresa turismo Colonial Tours S.C.R.L. – Puno 2017”. Se empleó la metodología del enfoque cuantitativo con método hipotético-deductivo y diseño no experimental de corte transversal, con alcance explicativo. Se utilizó un muestreo probabilístico por conveniencia involucrando a la totalidad de 90 trabajadores de la población como muestra. A través de los resultados de la prueba estadística chi-cuadrado, según objetivo específico 1, con un valor Chi-cuadrado calcular = (70.752) > que el Chi cuadrado tabular = (21.04) y valor de Sig. Asintónica = (0,000) < a (0,005), se interpreta que, “el comportamiento organizacional incide significativamente en el desempeño laboral a través del compromiso organizacional del personal de la empresa”; para el objetivo específico 2, con un valor Chi-cuadrado calcular = (98.458) > que el Chi cuadrado tabular = (21.04) y valor de Sig. Asintónica = (0,000) < a (0,005), se interpreta que “la capacidad organizacional incide en el desempeño laboral que se demuestra con la aptitud laboral del personal de la empresa”. Por lo tanto, para el objetivo general con un valor del Chi cuadrado, calcular = (108.975) > que Chi cuadrado tabular = (21.04) y valor de Sig. Asintónica de (0,001) < a (0,005), se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1)”. Se concluye que, “Existe incidencia significativa del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la empresa turismo Colonial Tours S.C.R.L. – Puno 2017”.

Palabras Claves: Clima Organizacional, comportamiento, desempeño Laboral.



ABSTRACT

The present investigation called "Organizational climate and its incidence in the labor performance of the personnel of the tourism company Colonial Tours S.C.R.L. – Puno 2017". It was carried out with the general objective of "determining the incidence of the organizational climate in the work performance of the personnel of the tourism company Colonial Tours S.C.R.L. – Puno 2017". The quantitative approach methodology was used with a hypothetical-deductive method and a non-experimental cross-sectional design, with an explanatory scope. A probabilistic convenience sampling was used, involving all 90 workers in the population as a sample. Through the results of the chi-square statistical test. according to specific objective 1, with a calculated Chi-square value = (70.752) > that the tabular Chi-square = (21.04) and asymptotic Sig. value = (0.000) < a (0.005), it is interpreted that, "the organizational behavior has a significant impact on job performance through the organizational commitment of the company's staff"; for the specific objective 2, with a calculated Chi-square value = (98.458) > than the tabular Chi-square = (21.04) and asymptotic Sig value = (0.000) < a (0.005), it is interpreted that "the organizational capacity It affects the work performance that is demonstrated with the work aptitude of the company's personnel. Therefore, for the general objective with a Chi square value, calculate = (108.975) > tabular Chi square = (21.04) and Asymptotic Sig value of (0.001) < a (0.005), the null hypothesis is rejected (H0) and the alternative hypothesis (H1) is accepted". It is concluded that, "There is a significant incidence of the organizational climate in the work performance of the personnel of the tourism company Colonial Tours S.C.R.L. – Puno 2017".

Keywords: Organizational climate, behavior, work performance.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

Las personas pasan “la mayor parte de su tiempo trabajando en organizaciones o instituciones”, y de ello depende que exista una relación positiva o negativa entre el clima organizacional y el rendimiento laboral. Asimismo, “si una organización o institución no tiene un clima organizacional favorable, tiene desventajas frente a otras que sí lo tienen”.

Al respecto, es fundamental señalar que los empleados desempeñan un papel considerado fundamental en el crecimiento y la transformación de las instituciones, lo que conducirá a un buen rendimiento individual y de grupo en un entorno de trabajo agradable. Al respecto, el presente trabajo de investigación, denominado “Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del personal de la empresa turismo Colonial Tours S.C.R.L. – Puno 2017”, permitió medir la incidencia del clima organizacional en el rendimiento laboral. El sujeto del estudio estuvo formado por empleados. El objetivo propuesto fue “determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la empresa turismo Colonial Tours S.C.R.L. – Puno 2017”.

Para lograr los resultado se empleó “el método hipotético deductivo del diseño no experimental, aplicando la técnica de la escala de Likert, la revisión de documentos y del uso de la guía de la escala de Likert”, así como también “la prueba estadística chi-cuadrado”, se llegó a las siguientes resultados: que “existe incidencia significativa del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la empresa turismo Colonial Tours S.C.R.L. – Puno 2017”; concluyendo que “en la institución el clima organizacional es fundamental para el desarrollo personal y laboral; asimismo, para el éxito que se pueda llegar a alcanzar en sus servicios, este se consolida y fortalece con la satisfacción del desempeño que se dé en cada uno de sus trabajadores”.



La presente investigación está estructurada de la siguiente forma:

CAPÍTULO I: “se considera la formulación del problema, la importancia y utilidad al estudio, objetivos de la investigación, antecedentes de la investigación y caracterización del área de investigación”. Para dar cuenta del proceso de desarrollo durante la creación del proyecto, la investigación se desarrolló utilizando estos componentes como base.

CAPÍTULO II: “se expone el marco teórico, marco conceptual y las hipótesis de la investigación”.

CAPÍTULO III: “se considera el diseño y tipo de investigación, la población y muestra de investigación, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, el procedimiento de recolección de datos, el procesamiento y análisis de datos, Prueba estadística”.

CAPÍTULO IV: “se presenta la exposición y análisis de los resultados obtenidos según dimensiones y la contrastación de hipótesis”.

Finalmente se redactan y mencionan las conclusiones, recomendaciones, las citas bibliográficas y los anexos correspondientes.

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Se afirma que, en América Latina, las empresas que emplean esquemas estructurales obsoletos corren el riesgo de quedar desfasadas o volverse disfuncionales si no se adoptan nuevos patrones de comportamiento (UrIa, 2011). Yucra (2015), responde que una parte importante de las empresas en el Perú sigue adoptando procedimientos estrictos para la creación de bienes o servicios, tratando a sus empleados como máquinas de producción y despreciando los sentimientos y emociones tanto de los trabajadores como de "sus afectados". el clima organizacional estresante, que es causado por este sistema apretado de persecución que infunde miedo (p.45).



El clima organizacional es considerado actualmente en las empresas como un factor altamente esencial “para lograr altos niveles de eficacia y eficiencia, que afecta directamente al rendimiento laboral de los empleados y se refleja en los resultados de la organización”, según Quiñones (2013). De manera similar “el clima personal abarca una amplia gama de factores ambientales que afectan a la motivación”, el clima organizacional se refiere a la forma en que el entorno de una organización es visto o experimentado por sus empleados, lo que a su vez afecta a su comportamiento (p.56).

En este contexto, Chiavenato (2014) destaca que la frase “clima organizacional se refiere explícitamente a las cualidades motivacionales del entorno; es decir, a los elementos de la organización que estimulan o provocan diversos tipos de motivación en sus miembros”. Por lo tanto, el clima organizacional es positivo cuando potencia la moral y satisface las demandas personales de los miembros. Si interfiere con estas necesidades, no es favorable. En realidad, la condición motivacional de los individuos está influenciada por el clima organizacional.

Según Robbins y Judge (2013), el “comportamiento organizacional” es una rama que estudia “cómo los individuos, los grupos y la estructura organizativa afectan al comportamiento dentro de las organizaciones con el objetivo de utilizar este conocimiento para aumentar el rendimiento de las organizaciones”. Según el PNUD (s.f.), la "capacidad organizacional" se refiere a la habilidad de una organización para emplear sus recursos para llevar a cabo sus actividades. Uria (2011), el comportamiento de un trabajador en la búsqueda de los objetivos especificados forma su estrategia individual para alcanzar esos objetivos, y este comportamiento es lo que se entiende por desempeño del trabajo.



Según Gadow (2010), el compromiso organizacional se refiere a la lealtad e identificación de una persona con su empleo y las políticas de la organización. Según Alamillos (2014), la "aptitud laboral" es referido en relación a la capacidad psicofísica de una persona para desempeñar las funciones de su profesión sin poner en peligro su salud ni la de nadie.

En la empresa Turismo Colonial Tours S.C.R.L. Los empleados presentan una serie de comportamientos que, en su mayoría, van en detrimento de un rendimiento laboral eficaz e impiden que la empresa alcance los objetivos y realice las actividades de desarrollo sugeridas. Un ambiente corporativo positivo inspiraría a los empleados a competir entre sí, fomentando la madurez de todos los miembros y permitiéndoles comprometerse a asumir la responsabilidad de sus tareas laborales dentro de la empresa. Respecto al compromiso de llevar a cabo las tareas señaladas en el MOF "(Manual de Organización y Funciones)" y de cumplir con los objetivos y actividades programadas para cada día, se observó "que algunos empleados no cumplen con sus responsabilidades porque carecen de las habilidades necesarias para hacerlo".

Considerando que el objetivo general del trabajo social es transformar personas, grupos o comunidades para que puedan satisfacer sus necesidades y superar desafíos físicos y psicológicos. Además, los problemas sociales y las barreras a la igualdad de oportunidades mejoran la capacidad de las personas para promover "el bienestar social, el desarrollo humano y la calidad de vida de los ciudadanos". El cambio o mejora, que puede suponer una transformación, modificación o mejora, dependerá de las circunstancias de los individuos y del entorno social, así como de los planteamientos de las técnicas de intervención en las que se basa la acción profesional. La ética y los ideales de respeto, autodeterminación, justicia social, igualdad de oportunidades y participación son también los fundamentos de la intervención social.



1.2. FORMULACIÓN DE PROBLEMA

1.2.1. Problema general

PG: “¿Existe incidencia significativa del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la empresa turismo Colonial Tours S.C.R.L.?”

1.2.2. Problemas específicos

PE1: “¿Existe incidencia significativa entre el comportamiento organizacional con el desempeño laboral a través del compromiso organizacional del personal de la empresa turismo Colonial Tours S.C.R.L.?”

PE2: “¿Existe incidencia significativa entre la capacidad organizacional con el desempeño laboral que se demuestra con la aptitud laboral del personal de la empresa turismo Colonial Tours S.C.R.L.?”

1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Hipótesis general

HG: “Existe incidencia significativa del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la empresa turismo Colonial Tours S.C.R.L.”

1.3.2. Hipótesis específicos

HE1: “Existe incidencia significativa entre el comportamiento organizacional con el desempeño laboral a través del compromiso organizacional del personal de la empresa turismo Colonial Tours S.C.R.L.”

HE2: “Existe incidencia significativa entre la capacidad organizacional con el desempeño laboral que se demuestra con la aptitud laboral del personal de la empresa turismo Colonial Tours S.C.R.L.”



1.4. JUSTIFICACIÓN

El estudio es significativo porque me ha permitido reunir suficientes datos que servirán de base para futuras acciones, incluidos los planes para mejorar el entorno de trabajo de los empleados y hacer progresar a la empresa, que se considera la segunda familia del ser humano y una fuente vital de ingresos para los empleados. Si se confirma la hipótesis del estudio, el resultado final sería un programa que aumenta la reducción de los accidentes laborales que están influidos por factores familiares. Como ya lo han mencionado varios autores, sólo con un fuerte elemento humano podrán lograrlo. “Cualquier problema tratado oportunamente puede ser controlado o afectar en una mínima proporción en el comportamiento de las personas y su desempeño dentro de la organización, la cual actualmente enfrenta un gran reto debido a los niveles de competitividad que enfrenta”.

El valor del aporte de esta investigación implicará fortalecer el marco teórico de esta profesión, permitiendo reflexionar sobre “la intervención profesional que, en este caso, involucra a la familia y su impacto en el desempeño laboral de los trabajadores”, y conceptualizando el campo jurídico y conceptual que la familia debe llenar a partir del establecimiento de sus roles como una cuestión que está presente como eje central.

Por un lado, el nivel institucional “contribuirá a una nueva visión de cómo abordar la situación de las relaciones familiares en el desempeño laboral desde una perspectiva multidisciplinar, teniendo en cuenta la información obtenida”. Por otro lado, la administración empresarial contribuirá a proponer estrategias. Al respecto, “Programas de intervención desde las funciones del Trabajo Social para contribuir al bienestar social de los trabajadores”. La empresa podrá servir de mediadora para el cambio de actitud de los trabajadores hacia su unidad familiar. Para los que creen que el individuo es el aspecto



más significativo de la organización, se puede afirmar que este tema apoya la investigación futura en el campo de los recursos humanos en términos de salud laboral.

1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Objetivo general

OG: “Determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la empresa turismo Colonial Tours S.C.R.L.”

1.5.2. Objetivos específicos

OE1: “Establecer la incidencia que existe entre el comportamiento organizacional con el desempeño laboral a través del compromiso organizacional laboral del personal de la empresa turismo Colonial Tours S.C.R.L.”

OE2: “Analizar la incidencia que existe entre la capacidad organizacional con el desempeño laboral que se demuestra con la aptitud laboral del personal de la empresa turismo Colonial Tours S.C.R.L.”



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Marroquin (2011) en su investigación titulada “El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King”. En Guatemala. Tuvo como objetivo “describir la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King”. La hipótesis formulada fue que “existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King”. Cuya población estuvo conformada “entre las edades de 18 años en adelante, de sexo femenino y masculino; la muestra de la investigación fue 125 trabajadores” (p.36). Concluye que: “A los empleados de los restaurantes Burger King se les permite libertad en el trabajo, aprecian sus buenas condiciones de trabajo, sus relaciones con los compañeros responden a sus obligaciones, tienen calidad y compromiso con la responsabilidad”, asimismo, “el clima organizacional de los empleados de los restaurantes ha sido beneficia a la organización que las actividades asignadas por sus funciones repercutan positivamente en su desempeño laboral”, y “finalmente los supervisores juegan un papel preponderante en el reconocimiento del desempeño laboral de los trabajadores, lo que determina su rol activo en el trabajo. El clima organizacional en el desarrollo de las funciones de los colaboradores” (p.68).



Quiñonez (2013) en su investigación titulada “el clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la pontificia universidad católica del ecuador sede esmeraldas (PUCESE)”. Universidad Tecnológica Israel: Quito, Ecuador. Tuvo como objetivo “determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas (PUCESE)”. La población estuvo conformada por 179 personas y la muestra es todo el personal docente, administrativo y de servicios. Concluye “que el clima organizacional es una herramienta estratégica fundamental para la gestión del recurso humano y el desarrollo organizacional, que permitió determinar la existencia de inconformidad por parte de los trabajadores en cuanto al clima organizacional existente en la (PUCESE)”.

Uría (2011) en su investigación titulada “el clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas cía. Ltda. de la ciudad de Ambato”. En Ecuador. Planteó como objetivo “determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cía. Ltda”. Planteó la hipótesis “el mejoramiento del clima organizacional, incrementa el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cía. Ltda”. Cuya población estuvo constituida por 36 personas. Concluyendo que, Los trabajadores están divididos por “el clima organizacional existente en Andelas Cia. Ltda., y el desempeño laboral de los trabajadores se ve afectado en gran medida por el liderazgo autoritario”, ya que impide el aporte de nuevas ideas y conduce a un cierto descontento. “Esto les inhibe de aportar valor agregado a su trabajo diario, y además, la motivación de los trabajadores es baja debido a la falta de reconocimiento por parte de los gerentes por su trabajo”.



2.1.2. Antecedentes Nacionales

Mino (2014), en su investigación titulada “correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del Restaurante de Parrillas Marakos 490 del Departamento de Lambayeque”. En Chiclayo. Tuvo como objetivo “determinar si existe la correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del Restaurante de Parrillas Marakos 490 del Departamento de Lambayeque”. La población Comprende 21 personas que laboran en la Empresa. Arribó a la conclusión que, “Se determina que existe un grado de correlación baja entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del Restaurante de Parrillas Marakos 490 del Departamento de Lambayeque”. La dimensión de compromiso de la variable de rendimiento tiene la media más baja, lo que indica específicamente una falta de trabajo en equipo, coordinación y dedicación de los empleados. Esto crea un ambiente de trabajo indeseable que disminuye la productividad de la empresa y afecta a la calidad de sus servicios a los clientes.

Pérez y Rivera (2013) en su investigación titulada “clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía Peruana, período 2013”. En Iquitos. Tuvo como objetivo “determinar la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Periodo 2013”. La población objetivo de esta investigación está conformada por un total de 148 trabajadores. Llegaron a la conclusión que “Existe un Nivel Medio o moderado de Clima Organizacional de los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Periodo 2013”. Recomendaron, “Promover una Directiva de Evaluación del Clima Organizacional anualizado, con el propósito de conocer la percepción de los trabajadores de la Institución y contribuir con planes de mejora”.



Sotomayor (2013), en su investigación titulada “la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede central del gobierno regional de Moquegua 2012”. En Tacna. Tuvo como objetivo “conocer la relación existente entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua”. La población estuvo conformado por un total de 150 trabajadores. Logró concluir que “el Clima Organizacional se califican como de nivel medio o moderado, la percepción que tiene el servidor sobre su ambiente laboral que influye en la actitud y comportamiento de sus miembros y que se manifiesta cotidianamente en la confianza, apoyo y reconocimiento por parte de la Jefatura correspondiente así como en las relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo y la autonomía para realizar sus labores diarias”.

Ruiz (2010) en su investigación titulada “Propuesta de estrategias para mejorar el clima organizacional en la empresa Costa Gas Chiclayo”. En Chiclayo. Tuvo como objetivo “la elaboración de una propuesta de estrategias para mejorar el clima organizacional en la empresa Costa Gas Chiclayo”. Para el efecto empleó como herramienta de recolección de datos, la escala CL-SPC de medición del clima laboral que fue aplicada a 50 trabajadores. Concluyendo que “el personal estaba desinformado acerca de la misión y valores de la empresa en consecuencia los empleados tenían un bajo nivel de conocimiento de los objetivos y responsabilidades de los puestos de trabajo a los que han sido designados y se sentían descontentos”, pues “consideraban que no se les proporciona información oportuna y adecuada a cada uno sobre su desempeño laboral”. Además, “estaban en desacuerdo con no tener información clara y transparentes de las funciones, políticas y normas de la organización, refiriendo que la remuneración en la empresa era poco atractiva”.



Shishido (2015) en su investigación denominada “clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la oficina de tecnologías de la información de la Universidad César Vallejo en el distrito de Trujillo 2015”. En Trujillo. Tuvo como objetivo “determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina de Tecnología de la Información de la Universidad César Vallejo en el distrito de Trujillo 2015”. Cuya población estuvo constituida por 38 trabajadores. Arribó a las siguientes conclusiones: “El clima organizacional incide de manera positiva sobre el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina de Tecnologías de la Información de la Universidad César Vallejo en el distrito de Trujillo 2015, en un 84%”; “el 97% de los colaboradores coincide que un mejoramiento del clima organizacional incidiría en su desempeño laboral. Lo que significa que se debe actuar directamente sobre los factores del clima organizacional para obtener un cambio”. El 66% de las personas encuestadas dijo tener un ambiente de trabajo positivo en el departamento de tecnología de la información de la Universidad César Vallejo - Trujillo, lo que sugiere que existen políticas para mejorarlo. La remuneración y el reconocimiento, que representan el 50% de los elementos esenciales que afectan al rendimiento, seguidos de la formación y el desarrollo (46%), y la remuneración (36%), son elementos que exigen una acción inmediata. Los resultados muestran que el entorno organizativo tiene un impacto beneficioso en el rendimiento laboral, por lo que la mejora del clima redundará en la consecución de los objetivos.



2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. Clima organizacional

Al respecto, Segredo (2013) señala que “es el conjunto de percepciones, influidas por factores internos y externos de los miembros de la organización en cuanto a cómo se desempeñan las acciones dentro del sistema organizado para dar respuesta a los objetivos planteados para la institución”. Dependiendo de cómo los miembros perciban los componentes y las estructuras del sistema organizativo, este clima se desarrolla y provoca comportamientos específicos en las personas. Estos comportamientos repercuten en el funcionamiento de la organización, ya que están influidos por el clima.

Al respecto, Pintado (2011) refiere que el clima institucional es: “El ecosistema resultante de la multitud de interacciones que se generan simultáneamente y/o sucesivamente entre el conjunto de agentes de la institución tanto en el nivel interpersonal, micro grupal y macro grupal”.

Por otra parte, Chiavenato (2014) sostiene que el ambiente interno de cualquier organización -o atmósfera psicológica- está determinado por su clima organizacional. “Dependiendo de cómo se sientan en la organización, puede ser saludable o insalubre, cálido o frío, negativo o positivo, satisfecho o insatisfecho, y relacionado con la moral y la satisfacción de las necesidades de sus miembros”.

Brunet (2011), por su parte, nos dice que a escala global, el clima refleja los valores, actitudes y creencias de los miembros que, por su propia naturaleza, se convierten en elementos del clima y, en última instancia, crean una personalidad organizacional que puede ser saludable o insalubre.



La comprensión de los factores ambientales internos que influyen en el comportamiento de las personas dentro de una organización es el centro de los factores que definen el concepto de clima organizacional:

- “Variables de ambiente físico (espacio físico, condiciones de ruido, calor, contaminación, instalaciones, maquinas, materiales, medios, etc.)”.
- “Variables estructurales (tamaño de la organización, estructura formal estilo de dirección, etc.)”.
- “Variables de ambiente social (compañerismo, conflicto interpersonal, o entre departamentos, comunicaciones, etc.)”.
- “Variables personales (aptitudes, actitudes, motivaciones, expectativas, etc.)”.
- “Variables propias del comportamiento organizacional (productividad, ausentismo, rotación, satisfacción laboral, estrés, etc.)”.

Al respecto, “todas estas variables configurarán el clima de una organización, a través de la percepción que de ellas tienen los miembros de la misma” (Tóala, 2014). De igual forma, Lemus y Pérez (2013) señalan “el clima organizacional les brinda vitalidad a los sistemas organizativos y permite una mayor productividad por su evidente vinculación con el recurso humano”. Este fenómeno se está intensificando porque es imprescindible comprender “todos los factores que afectan al rendimiento de los empleados para lograr la excelencia en el proceso de cambio y, en última instancia, un rendimiento superior de la organización”. Esto es importante “para el desarrollo institucional, ya que mientras algo crece, se hace cada vez más grande cuantitativamente, cuando se desarrolla, se hace mejor o al menos diferente cualitativamente”.



Al respecto, Pintado (2011) indica que el comportamiento de un individuo dentro de una organización está influido por el entorno, mientras que sus causas son a menudo difíciles de precisar. También creemos que el "clima organizacional" de una organización refleja su carácter y puede resumirse en la opinión que tienen de ella sus empleados.

a. Tipos de clima organizacional

Según Chiavenato (2014) son: "clima autoritario, clima participativo y el clima de tipo participativo o consultivo" (P.24). Para la investigación "se considera el clima de tipo participativo o consultivo", la gestión que surge en un clima consultivo-participativo se caracteriza por unos superiores que confían en sus subordinados. "La política y las decisiones suelen tomarse en la cima, pero los empleados son libres de tomar decisiones más específicas en los niveles inferiores".

Se precisa que "la empresa desarrolla un sistema de comunicación interna para facilitar el flujo de información, y presenta un entorno bastante dinámico en el que la gestión se da en forma de objetivos a alcanzar". En esta situación se utiliza la comunicación descendente.

b. Dimensiones del clima organizacional

Las dimensiones del clima organizacional según Chiavenato (2014) son seis:

- La estructura organizacional: "Puede imponer límites o dar libertad de acción para las personas, como reglas, reglamentos, procedimientos, etc. Cuanta más libertad, tanto mejor será el clima".
- Responsabilidad: "Puede referirse o incentivar la conducta de las personas en razón de su dependencia hacia su superior. Cuanto más se incentiva, tanto mejor será el clima".



- Riesgos: “La situación de trabajo puede ser esencialmente protectora para evitar riesgos. Cuanto más se impulsa, tanto mejor será el clima”.
- Recompensa: “La organización puede hacer hincapié en las críticas y sanciones, así como estimular recompensas e incentivos para que se alcancen los resultados. Cuanto más se estimula las recompensas e incentivos, tanto mejor será el clima”.
- Calor y apoyo: “La organización puede crear calor humano, compañerismo y apoyo a la iniciativa personal y grupal. Cuanto más cálida sea la organización, tanto mejor será su clima”.
- Conflicto: “La organización puede establecer reglas y procedimientos para evitar choques de opiniones diferentes. Cuanto más incentivos a diferentes puntos de vista, tanto mejor será el clima”.

Así mismo Sotomayor (2013) “los autores en la Universidad de Michigan estudiaron cinco grandes dimensiones para analizar el clima organizacional”, como:

- La apertura a los cambios tecnológicos: “Se basa en la apertura manifestada por la dirección frente a los nuevos recursos o a los nuevos equipos que pueden facilitar o mejorar el trabajo a sus empleados”.
- Los recursos humanos: “Se refiere a la atención prestada por parte de la dirección al bienestar de los empleados en el trabajo”.
- La comunicación: “Esta dimensión se basa en las redes de comunicación que existen dentro de la organización, así como la facilidad que tienen los empleados de hacer que se escuchen sus quejas en la dirección”.
- La motivación: “Se refiere a las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización”.



- Toma de decisiones: “Evalúa la información disponible y utilizada en las decisiones que se toman en el interior de la organización, así como el papel de los empleados en este proceso”.

c. Características del clima organizacional

Según Sotomayor (2013), refiere que “las características del clima organizacional se pueden darse de diferentes razones, entre ellas: los días de pago, días de cierre mensual, entrega de aguinaldos, incremento de salarios, reducción de personal, cambio de directivos, entre otros”.

d. Consecuencias del clima organizacional

Según Marroquín (2011), “son positivas y negativas, definidas por la percepción que los miembros tienen de la organización”.

- Las consecuencias positivas: “(logro, poder, productividad, baja rotación, satisfacción, adaptación, innovación)”.
- Las consecuencias negativas: “(inadaptación, alta rotación, ausentismo, poca innovación, baja productividad”. En síntesis, “el clima organizacional es determinante en la forma que toma una organización, en las decisiones que en el interior de ella se ejecutan o, en cómo se tornan las relaciones dentro y fuera de la organización”.

e. Medición del clima organizacional

Al respecto Brunet (2011) mide en función de ocho dimensiones el clima organizacional:

- Los métodos de mando: “La forma en que se utiliza el liderazgo para influir en los empleados”.



- Fuerzas motivacionales: “Los procedimientos que se instrumentan para motivar a los empleados”.
- Procesos de comunicación: “Tipos de comunicación que se ejerce en la empresa; procesos de influencia, la importancia de integración superior/subordinado para establecer los objetivos de la organización”.
- Procesos de toma de decisiones: “La pertinencia (oportunidad) de las informaciones en que se basan las decisiones, así como el reparto de funciones”.
- Procesos de planificación: “La forma en que se establece el sistema de fijación de objetivos”.
- Procesos de control: “El ejercicio y la distribución del control entre las instancias organizacionales”.
- Los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento: “La planificación, así como la formación deseada”.

2.2.2. Comportamiento organizacional

Según Chiavenato (2014), considera que es el estudio del comportamiento individual y grupal a partir del estilo de gestión adoptado por la organización. Asimismo, Pintado (2011) sostiene que la investigación del comportamiento organizacional aplica el conocimiento sobre la forma en que las personas (individuos y grupos) trabajan e interactúan dentro de las organizaciones. Desde una perspectiva visionaria de toda la agencia, estas son las formas en que estratégicamente activan y hacen que sus sistemas funcionen de manera definida, dinámica y funcional (p. 45). Ascencio (2011) “sostiene que el comportamiento organizacional es una disciplina que nace de un conjunto interdisciplinario de conocimientos que estudia el comportamiento de las personas en las organizaciones”.



Aunque la definición se ha mantenido, lo cierto es que son los individuos y los grupos los que participan y actúan en determinados comportamientos, y no las organizaciones, las que presentan dichos comportamientos. Además, el comportamiento organizacional ofrece posibilidades de fortalecer los valores del profesional como persona, dando a su trabajo honor, gravedad y nobleza, y facilitando “la creación de un ambiente propicio para el desarrollo de un profesional con capacidad física, intelectual y ética”.

Al respecto, Martin, Segredo y Perdomo (2013) sostienen que: “El logro de un buen comportamiento organizacional dependerá de una serie de factores, entre ellos la forma en que se gestiona el capital humano dentro de la organización”. Además, “cómo se integran los miembros, cómo se identifican con la institución, cómo se manifiesta su crecimiento personal y profesional, y cómo se logra la motivación, la creatividad, la productividad y la pertenencia, por nombrar algunos”.

a. Tipos de comportamientos

Según Robbins y Judge (2013), “Existen 3 tipos de comportamientos”, como:

- El comportamiento individual: “Está considerado la aptitud y esta se refiere a la capacidad que tiene un individuo para llevar a cabo las diferentes tareas de un trabajo, constituidas por dos conjuntos de factores: intelectuales y físicos”.
- El comportamiento grupal: “Los grupos de trabajo moldean el comportamiento de sus miembros y hacen posible explicar y predecir gran parte del comportamiento individual dentro del grupo, así como el desempeño, los roles, las normas, los estatus, el tamaño del grupo y el grado de cohesión de éste”.
- La estructura organizacional: “Modo en que se dividen, agrupan y coordinan los trabajos de las actividades”.



b. Dirección de la comunicación

Al respecto, Pintado (2011) sostiene, “la comunicación es la transferencia de información comprendida de una a otra persona (emisor/receptor)”. Además, Aznar (2012) sostiene, “el ser humano necesita comunicar, y esta comunicación se caracteriza por ser dinámica, inevitable, irreversible, bidireccional, verbal y no verbal. Se trata de una comunicación interpersonal en la que los sujetos son accesibles en el espacio/tiempo” (p.67). Así mismo, Tóala (2014) refirió “una buena comunicación, respeto, compromiso, ambiente amigable y un sentimiento de satisfacción son algunos de muchos factores que puntualizan un clima laboral favorable, una alta productividad y un alto rendimiento”. Martínez (2014), “la comunicación constituye la base de las funciones gerenciales, es el medio que unifica la actividad de la organización. La comunicación influye de manera sustancial en el ciclo directivo en la planificación, organización, liderazgo y control”.

Según Robbins y Judge (2013), refieren que son tres las direcciones de comunicación:

- **La comunicación descendiente:** “Fluye desde el nivel de un grupo u organización hasta un nivel inferior. La utilizan los líderes y gerentes de grupos para asignar metas, dar instrucciones sobre el trabajo, explicar las políticas y los procedimientos y señalar los problemas que necesitan atención”.
- **La comunicación ascendente:** “Fluye hacia un nivel superior del grupo u organización. Se utiliza para informarles a los superiores sobre el progreso hacia las metas y plantearles problemas actuales. Permite que los gerentes conozcan los sentimientos de los empleados hacia su puesto de trabajo, hacia sus colegas y hacia la organización en general”.



- **Comunicación lateral:** “Cuando la comunicación tiene lugar entre miembros del mismo grupo de trabajo, entre miembros de grupos de trabajo del mismo nivel, entre gerentes del mismo rango o entre cualquier personal equivalente horizontalmente”.

c. Relación interpersonal

Mejía, González y Nava (2012) consideran las relaciones interpersonales como interacciones recíprocas entre dos o más personas. Asimismo, Cornejo y Tapia (2011) sostienen que las relaciones humanas incluyen interacciones recíprocas entre dos o más personas. Implica habilidades sociales y emocionales que promueven la comunicación efectiva, la escucha, la resolución de conflictos y la auténtica capacidad de expresión. Por su parte, Arce y Malvas (2014), “Ante la existencia de buenas relaciones interpersonales, los trabajadores deben desarrollar sus habilidades comunicativas, adquirir compromiso organizacional y dominar un estilo de liderazgo democrático a través de la práctica del respeto por los demás”.

Al respecto, Martínez (2014) refirió que “las relaciones interpersonales en las empresas, es un tema muy esencial que debe estar inculcada desde la parte gerencial hasta cada uno de los empleados que brindan su talento humano para generar valor y satisfacción tanto a la empresa como a ellos mismos”. Como individuos, debemos ser éticos y desarrollar valores que nos ayuden o permitan relacionarnos de la mejor manera posible con cada una de las secciones actualmente existentes en la organización para que el grupo de trabajo interactúe efectivamente y promueva las relaciones interpersonales con la dirección. Dado que la comunicación está presente en “toda la dirección de una empresa y que las acciones en las que se concentra la organización tienen una directriz gerencial en busca de los mejores resultados”, las relaciones interpersonales son siempre de suma importancia.



d. Motivación

La motivación según Uría (2011) señala que “es un conjunto de sentimientos que impulsan a una persona a ansiar y pretender ciertas cosas y en consecuencia a actuar de una determinada manera para lograr lo que ansía o pretende”. Así mismo, Chiavenato (2011) “considera que la motivación es todo aquello que impulsa a la persona a actuar de determinada manera o que da origen, por lo menos, a una determinada tendencia, a un determinado comportamiento”. Este impulso de actuar puede ser provocado por un estímulo externo (un componente del entorno) o puede ser producido internamente por los pensamientos de la persona. De este modo, la motivación y el sistema cognitivo de una persona están interconectados. Además, la motivación impulsa a la persona a esforzarse para alcanzar un objetivo concreto.

Al respecto, Uría (2011) sostiene, “la motivación consiste en el acto de animar a los trabajadores, con el fin de que tengan un mejor desempeño en el cumplimiento de los objetivos”. De igual forma, Ramírez (2012) menciona, “motivar a una persona es proveerle ciertos estímulos para que adopte un determinado comportamiento deseado. Es crear las condiciones adecuadas para que aflore un determinado comportamiento en las personas”.

e. Satisfacción en el trabajo

Según Robbins y Judge (2013), “sostienen que la satisfacción en el trabajo, son sentimiento positivo o negativos respecto del trabajo propio, que resulta de una evaluación de sus características” (P.41). de igual forma, Valdivia (2014) señala que “la satisfacción en el trabajo es un sentimiento de placer o dolor que difiere de los pensamientos, objetivos e intenciones de comportamientos”.



Asimismo, Sotomayor (2013) define “la satisfacción en el trabajo como una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia una situación de trabajo, actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo”. En consecuencia, la satisfacción en el trabajo es un concepto cada vez más universal y se refiere a cómo se sienten las personas con respecto a las diferentes partes de su empleo. Por ello, hablar de satisfacción laboral implica hablar de actitudes.

Por otro lado, Chiavenato (2014) plantea que “la satisfacción en el puesto depende de los factores motivacionales o satisfactores, es decir del contenido a las actividades desafiantes y estimulantes del trabajo que desempeñan las personas”. Al respecto, Pintado (2011), considera “el nivel de satisfacción conduce a un mayor o menor compromiso, lo que a su vez influye en el esfuerzo, y definitivamente en el desempeño”. La insatisfacción se produce con frecuencia cuando los castigos se consideran insuficientes para el nivel de rendimiento. Dado que los empleados creen que sus castigos están en consonancia con su rendimiento, son necesarios castigos justos y equitativos para aumentar la satisfacción.

2.2.3. Capacidad organizacional

Según Dávila (2012) define como “la habilidad de una organización para ejecutar un conjunto coordinado de tareas mediante el uso de recursos, con el propósito de alcanzar un resultado”. Una capacidad es una habilidad de orden superior que permite a una organización mezclar, asignar e integrar sus recursos de tal manera que no sólo maneja con éxito las demandas y tareas a las que se enfrenta en la actualidad, sino que también desarrolla un claro potencial para satisfacer esas demandas en el futuro.

Al respecto, Cortés (2015) refiere que “las capacidades organizacionales son las habilidades que tiene la empresa para desplegar recursos asociados a las actividades de diseño, al interior y exterior de la organización”. Además, “refleja el nivel de influencia



que tiene el diseño en el desarrollo de productos y en el desarrollo empresarial. Es la habilidad de la organización para desplegar acciones relacionadas con el diseño industrial en varios niveles de actividad”.

a. Liderazgo

Al respecto, Tóala (2014), menciona que “el liderazgo tiene la capacidad de influir y conducir a un grupo de personas para alcanzar las metas establecidas”. Huamani (2015), “el liderazgo es la capacidad de influir en un grupo para que se logren las metas”. La fuente de esta influencia puede asumir un papel de liderazgo por el mero hecho de la posición que ocupa en la empresa, sobre todo cuando es formal, como cuando proviene del ejercicio de un rango directivo. Se define como la capacidad de dirigir, organizar, convocar, animar y evaluar a un equipo o grupo.

Según Robbins y Judge (2013), el liderazgo tiene la capacidad de influir en un grupo para lograr una visión o establecer una meta. Un líder es un individuo que motiva a los seguidores a través de palabras, pensamientos y acciones. De manera similar, Uria (2011) define el liderazgo como “La influencia que un individuo ejerce sobre el comportamiento de los demás en la búsqueda eficaz y eficiente de objetivos previamente identificados, a través de la capacidad de un individuo para dirigir y persuadir a otros para que realicen actividades específicas”. Arce y Malvas (2014), “definen el liderazgo como: la capacidad de influir en un grupo para lograr sus objetivos”. Formas como asumir un cargo directivo en la empresa podrían favorecer ese impacto.

Del mismo modo, Pintado (2011) considera que “liderazgo es la capacidad de uno de los miembros del grupo para influenciar sin coerción y generar cambio, afectando el comportamiento, modificando motivaciones, capacidades y el desempeño de los demás en el grupo”. Es crucial que el alto directivo acepte el reto del cambio y una mentalidad



pasiva que le permita descubrir la naturaleza potencial de sus recursos humanos y lograr la explosión del talento que es su activo organizativo más extraordinario para finalmente transformarlo en sus aliados estratégicos más cruciales dedicados a la realidad organizativa.

b. Gestión

Al respecto, Ander (2012), señaló que “la gestión es la capacidad de conseguir y movilizar recursos de manera eficiente y eficaz, así como de construir política pública, ganar capacidad de inducir y producir cambios”. Vilca (2013), “la gestión como la acción de gestionar y administrar una actividad profesional destinado a establecer los objetivos y medios para su realización, a precisar la organización de sistemas, con el fin de elaborar la estrategia del desarrollo y a ejecutar la gestión del personal”.

Así mismo, Arce y Malvas (2014), mencionan “la gestión es concebida como una capacidad de articular los recursos, generación y mantención de procesos y recursos, capacidad de articular representaciones mentales de los integrantes de una organización y es la capacidad de mantener y generar una conversación lineal con el fin de lograr los objetivos de la organización”. Al respecto, UNESCO (2011) sostiene “la gestión está relacionada con la planificación estratégica, organización y control de la estructura de una organización”.

c. Toma de decisiones

Huber (2013), señala que “comienza cuando se analiza un problema y termina cuando se ha escogido una alternativa”. Por su parte, Salinas y Rodríguez (2011) señalan que “es un proceso amplio que puede incluir tanto la evaluación de las alternativas, el juicio, como la elección de una de ellas”. Dicho de otro modo, la toma de decisiones se refiere a la capacidad cognitiva de tomar una decisión, que implica el análisis, la



categorización, los juicios probabilísticos, el desarrollo de alternativas y la conclusión. Así mismo, Valls (2010) menciona “tomar decisiones demanda una serie de capacidades y habilidades que hay que usar para la toma de decisiones inteligentes y adecuadas”.

Ascencio (2011), mencionó que “la toma de decisiones en las organizaciones debe ser acertada por parte de los diferentes empleados principalmente por parte de los directivos y administradores, para que se tenga el éxito deseado, en corto, mediano y largo plazo”. Por ello, es fundamental que tanto los directivos como los empleados elijan a personas que sean compatibles con los puestos que se van a crear. Esto ayudará a facilitar una toma de decisiones más acorde con los objetivos de la organización.

d. Desarrollo organizacional

Según Uría (2011), se refiere al esfuerzo de planificación de toda la organización, controlado al más alto nivel, para aplicar “los conocimientos de las ciencias del comportamiento para aumentar la eficiencia y el bienestar a través de intervenciones planificadas en los procesos organizacionales”. Garbanzo (2015), el desarrollo organizacional es una estrategia adecuadamente planificada y preparada para el futuro que ayuda a comprender, modificar y desarrollar personas para la efectividad. Por otro lado, Zubillaga (2013), Todo es un cambio planificado, “un esfuerzo a largo plazo dirigido y apoyado por la dirección de la organización afectada por el cambio” (p.54).

2.2.4. Desempeño laboral

Según Chiang, Méndez y Sánchez (2010), creen que “el desempeño laboral es el comportamiento del individuo relacionado con la capacidad y habilidad que posee un individuo para alcanzar las metas y objetivos de la organización”. Chiavenato mencionó que el desempeño laboral es el comportamiento de los trabajadores en pos de un fin determinado, lo que constituye una estrategia personal para alcanzar el fin.



Asimismo, Pedraza, Amaya, Conde (2010) afirman que “desempeño son aquellas acciones o comportamientos que se observan en los empleados” en relación con los objetivos organizacionales, los cuales se pueden medir en función de las habilidades de cada individuo y el grado en que contribuyen a la organización.

Según Ortega (2015), sostiene que “es una medida de la eficiencia con la que un empleado realiza su trabajo. La aplica un supervisor a sus subalternos, los empleados al personal, los empleados entre sí o una combinación de todas estas posibilidades”. Morgan (2015), “señala que los ejecutivos en buen estado mental, físico y emocional tienen un desempeño superior, toman mejores decisiones y saben transmitir ideas a sus equipos”.

Por otro lado, Wayne (2010) afirma que el rendimiento es un procedimiento orientado a la consecución de objetivos, destinado a garantizar que las tareas de la organización se lleven a cabo con prontitud para optimizar la productividad de los trabajadores. Es crucial para la consecución de la estrategia de la organización, ya que implica la evaluación y la mejora de la valía de los trabajadores. El proceso de gestión del rendimiento es dinámico y continuo. El sistema de gestión del rendimiento incluye a todas y cada una de las personas que trabajan en la empresa. Con la gestión del rendimiento, todos los esfuerzos de los empleados deben centrarse en la consecución de los objetivos estratégicos.

Referente a ello, Wayne (2010) mencionó que la necesidad de desarrollar las capacidades de los empleados, la necesidad de formación con sistemas de gestión del rendimiento y la conexión directa entre la formación y la consecución del éxito de la organización. Además, el cumplimiento de los objetivos corporativos está directamente correlacionado con el salario y el rendimiento.



a. Causas que influyen en el desempeño laboral

Ortega (2015), señala que “las principales causas que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores”, son:

- La ausencia de una habilidad o conocimiento: “Se refiere cuando un empleado no realiza cierta actividad, carece de él, por lo tanto, no es competente para ejecutar tarea”.
- La ausencia de incentivos o incentivos inapropiados: “La apreciación, los incentivos y las políticas que rodean el trabajo son factores que se relacionan directamente con el desempeño del trabajador”.
- La ausencia de un ambiente confortable: “Es un factor importante en el desempeño de los trabajadores por que el ambiente que les rodea tiene que ser confortable para un buen desempeño laboral”.

b. Determinantes del desempeño laboral

Ortega (2015), clasifica de la siguiente manera:

- Los determinantes directos: “Son: El conocimiento, destrezas o habilidades, grado de dominio que una persona posee en la ejecución de tareas específicas, motivación”.
- Los determinantes indirectos: “Pueden ser internos o externos, los determinantes indirectos las capacidades o aptitudes, rasgos de personalidad, actitudes, valores, intereses”.
- Los determinantes externos: “es organizacionales”.



c. Evaluación del desempeño

Al respecto, Morgan (2015) señala “la evaluación del desempeño como un proceso sistemático y periódico que sirve para estimar cuantitativa y cualitativamente el grado de eficacia y eficiencia de las personas. Su principal objetivo es determinar si los empleados están haciendo correctamente su labor”. Marroquín (2011), señala “es de gran importancia para el desarrollo de la empresa al conocer puntos débiles y fuertes del personal”. Es posible identificar y comunicar cómo realiza su trabajo cada empleado y, en teoría, crear planes de mejora gracias a la calidad de cada uno de ellos, lo que es “necesario para un programa de selección, desarrollo de la gestión, definición de funciones y establecimiento de una base racional y equitativa”.

Al respecto, Cascio y Aguinis (2010) refieren que “la evaluación del desempeño tiene varios objetivos. Uno de ellos consiste en ayudar a la dirección a que tome decisiones de recursos humanos sobre ascensos, transferencias y despidos”. Como identifican eficazmente las habilidades y competencias de los empleados para los que se pueden diseñar programas de corrección, las evaluaciones también detectan la necesidad de formación y desarrollo. Por último, proporcionan a los trabajadores información sobre la opinión que la empresa tiene de su rendimiento y suelen servir de base para la concesión de premios como los aumentos de sueldo por méritos.

También, Pintado (2011) refiere como objetivos de la evaluación de puestos de trabajo los siguientes: “hacer frente a las disparidades en la distribución de los sueldos y salarios”; “determinar racionalmente el valor relativo del puesto de trabajo”; “establecer diferencias justas y justificables entre las escalas salariales básicas de los distintos puestos de trabajo”; e identificar las cualificaciones, capacidades, conocimientos, funciones, condiciones de trabajo y riesgos asociados al puesto.



2.2.5. Compromiso organizacional

Robbins y Judge (2013), definen como “el grado en que un empleado se identifica con una organización en particular y las metas de ésta, y desea mantener su relación con ella”. Por tanto, la identificación con un trabajo concreto es lo que se entiende por "compromiso laboral", mientras que la identificación con la organización que emplea a una persona es lo que se entiende por "compromiso organizativo". De igual manera, Pintado (2011) “el compromiso se puede definir como la adhesión o identificación que logra el trabajador con su organización que le permita sentirse parte de ella”; deja de decir “yo” para dar paso al “nosotros”. Asumir la plena responsabilidad, actuar de forma adecuada y alcanzar sistemáticamente los objetivos de la organización, “como la satisfacción del cliente, la competitividad de la empresa, la rentabilidad” (p.56).

Al respecto, Arce y Malvas (2014) consideran que “el trabajador comprometido se identifica con las funciones que desempeña, le interesa lo que realiza, participa activamente en todas las actividades programadas y valora su trabajo”. En general, sus actitudes muestran responsabilidad, autoconciencia, dedicación y respeto por los demás. Las personas comprometidas están motivadas para darlo todo en el trabajo, para colaborar con sus compañeros para ayudarles a alcanzar su máximo potencial tanto para la empresa como para ellos mismos, y para trabajar allí todo el tiempo que puedan manteniendo un puesto estable.

a. Responsabilidad

Chiavenato (2014), refiere que “es el significado que cada persona tiene la obligación de desempeñar la tarea o la actividad que le han asignado”. Perrow, menciona que “la responsabilidad es la obligación de cumplimiento de deberes asignados. Por lo tanto, la responsabilidad en el trabajo es un atributo moral e implica el cumplimiento de



las tareas”. Por otro lado, Ascencio (2011) sostiene que “la responsabilidad es uno de los valores éticos fundamentales que debe tener toda persona en los diferentes ámbitos de su vida cotidiana. La responsabilidad, como valor ético, está íntimamente relacionada con los resultados justos o injustos” (p.65).

b. Identidad

Vera y Valenzuela (2012), definen como “un fenómeno subjetivo de elaboración personal, que se construye simbólicamente en interacción con otros”. Además, Contreras y Hernández (2011) “la identidad personal va ligada a un sentido de pertenencia a distintos grupos socioculturales con los que consideramos que compartimos características en común”. “Los procesos cognitivos, los esquemas interpretativos, las estructuras de conocimiento, los entendimientos compartidos, los afectos y los valores compartidos contribuyen a la identidad de una organización”. Por otro lado, Duque (2015) destaca cómo las percepciones, emociones y pensamientos de los miembros sobre sus organizaciones forman parte de la identidad organizativa. Se supone que es una valoración general de las cualidades y valores distintivos de la organización.

c. Remuneración

Delgado (2010) menciona que es el pago que el trabajador recibe del empleador de manera regular por las habilidades que ha adquirido para una determinada tarea organizacional dentro de un período de tiempo específico. Asimismo, el Artículo 14 del Diario Oficial de la Federación (2014) establece: Remuneración es la percepción en dinero o en especie, incluyendo bonos, bonificaciones, premios, gratificaciones, comisiones, indemnizaciones y cualquier otra. apoyo y gastos como desarrollo de trabajo y viáticos para el evento. Al respecto, la Contraloría General de la República de Chile (2014), “considera que la remuneración es una retribución equitativa por el



trabajo realizado y constituye un derecho fundamental previsto en diversos textos normativos”. Subsidio a que tiene derecho el trabajador por razón de su empleo o cargo. Esto incluye salarios y otras asignaciones.

2.2.6. Aptitud laboral

Según Robbins y Judge (2013), refieren “la aptitud es la capacidad de un individuo para realizar las distintas tareas de un trabajo”. En esencia, “las aptitudes generales de una persona están compuestas por dos grupos de componentes: intelectuales y físicos”. “La aptitud física es la capacidad de realizar tareas que requieren resistencia, destreza, fuerza y otras cualidades comparables”. La aptitud intelectual es la capacidad de realizar procesos mentales como “la planificación, el razonamiento y la resolución de problemas”. Humani (2015), sostiene que “la aptitud se refiere a las habilidades y destrezas innatas que la persona aporta a un trabajo”.

La mayoría de nuestras habilidades innatas pueden mejorarse mediante la instrucción y la formación. Para mejorar el rendimiento de los empleados, la formación es un mecanismo clave, por lo que es útil pensar en ella como un componente independiente de la habilidad.

a. Habilidad

Robbins y Judge (2013), mencionan que “es la capacidad para hacer algo con facilidad, gracia y destreza como se aprecia, una habilidad es una cualidad positiva, la cual favorece o facilita la interacción entre hombres y con el medio que lo rodea”. Asimismo, Chiavenato (2014) señaló que “la habilidad se trata de saber hacer. Significa utilizar y aplicar el conocimiento, ya sea para resolver problemas o situaciones, crear e innovar. En otras palabras, habilidad es la transformación del conocimiento en resultado”.



Por otra parte, Ascencio (2011) sostiene que “todas las personas están dotadas de habilidades, algunas tienen éxito en su vida personal y profesional; otras no corren con la misma suerte, tienen deficiencias y problemas para realizar con éxito su trabajo en la organización”.

Las personas se diferencian mucho entre sí. Hay varios elementos que contribuyen a estas diferencias individuales, entre los que podemos incluir la aptitud y la personalidad. Así, la aptitud puede definirse como una capacidad latente o potencial que puede potenciarse mediante el esfuerzo o el entrenamiento.

b. Tipos de aptitudes o habilidades

Robbins y Judge (2013) y Chiavenato (2014) coincidieron que son tres:

- **Las técnicas:** “Consisten en usar conocimientos, métodos, técnicas, y equipos para la realización de tareas por medio de la experiencia laboral, están relacionadas con el que hacer con el trabajo y logras objetivos”.
- **Las aptitudes humanas:** “Describen a la competitividad y el discernimiento para trabajar con personas en equipos”. Además, “están relacionadas con la interacción ente las personas e involucran la capacidad de comunicar, motivar coordinar, dirigir, y resolver conflictos personales o grupales para obtener la cooperación del equipo, y la participación y el compromiso de las personas”.
- **Las aptitudes conceptuales:** “Se refieren a la capacidad cognitiva para tratar con las ideas y conceptos que están relacionadas con pensar, razonar, diagnosticar, situaciones y formular alternativas de solución a los problemas”. (Chiavenato, 2014).



CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. DISEÑO Y TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. Método de investigación

Se empleó el método hipotético – deductivo, desde el enfoque cuantitativo. Al respecto, Hernández, Fernández y Baptista (2010), refieren que “la investigación cuantitativa, se caracteriza por la medición objetiva de las variables consideradas en la investigación”. “Se caracteriza por la medición objetiva de las variables consideradas en la investigación, las metas de la investigación es describir, explicar, comprobar, y predecir los fenómenos, la medición numérica y normalmente emplea las estadísticas” (p.155).

3.1.2. Tipo de investigación

Esta investigación empleó el tipo y diseño no experimental donde no se manipuló ninguna variable. Al respecto, Hernández, Fernández y Baptista (2010) “Es netamente explicativo, por cuanto su propósito es demostrar que los cambios en la variable dependiente fueron causados por la variable independiente. Es decir, se pretende establecer con precisión una relación causa – efecto”.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA DE INVESTIGACIÓN

3.2.1. Población

Estuvo constituido por 90 colaboradores que realizan sus actividades en las diferentes áreas administrativas de la empresa.



3.2.2. Muestra

A través del muestreo probabilístico por conveniencia, se considero como muestra a la totalidad de la población de estudio conformada “por los 90 trabajadores de la empresa turismo Colonial Tours S.C.R.L., esto debido a que la población cuenta con una baja cantidad de colaboradores”. Al respecto, Bernal (2010), indica que cuando en una población de estudio existe limitada cantidad de individuos, se recomienda considerar a la totalidad para obtener información precisa, considerándose como muestreo de tipo censal. (p.68).

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

3.3.1. Técnicas de investigación

Al respecto, “las técnicas como herramientas procedimientos y estrategias suponen un previo conocimiento en cuanto a su utilidad y aplicación. Además, son procedimientos que se deben cumplir para recoger los datos requeridos con la finalidad de comprobar la hipótesis central” (Charaja, 2011). Para este estudio se emplearon técnicas como:

- **Encuesta:** “Es la técnica más conocida utilizada en la investigación educativa. Es un medio adecuado para obtener datos o información que solo pueden aportar los sujetos acerca de un determinado problema”.
- **Escala de Likert:** “Considerada como la más adecuada para medir actitudes ya que su estructura facilita la aplicación y calificación. Consiste en un conjunto de ítems en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide a los participantes que exterioricen su reacción y elijan uno de los puntos de la escala”. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).



- **Revisión de literatura:** “La revisión de la literatura consiste en detectar, obtener y consultar la bibliografía y otros materiales que pueden ser útiles para los propósitos del estudio, así como en extraer y recopilar la información relevante y necesaria que atañe a nuestro problema de investigación (disponible en distintos tipos de documentos)”. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

3.3.2. Instrumentos de investigación

Al respecto, Hernández, Fernández y Baptista (2014), refieren que “todo instrumento de recolección de datos debe reunir tres requisitos esenciales: confiabilidad, valides y objetividad”. Así mismo se afirma que el instrumento empleado está validado por los estudios clásicos realizados por los autores. Empleandose la guía de escala de Likert para ambas variables.

- Escala de actitudes tipo Likert que mide el clima institucional: “Nos permitió obtener y registrar los datos sobre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores; a través de las cuales se obtuvo datos exactos y confiables ya que se aplicaron a los mismos trabajadores”.
- Guía de escala de Likert: “Nos permitió obtener y registrar los datos sobre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores”.
- Para medir el “clima organizacional” y “desempeño laboral” se empleó la escala de actitudes tipo Likert. Donde:
 5. “Siempre”
 4. “Casi siempre”
 3. “A veces”
 2. “Casi nunca”
 1. “Nunca”



- **Ficha bibliográfica:** “El cual consistió en la recolección de información que nos ayuda para sustentar el marco teórico de nuestra investigación”.

3.4. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

Son “los pasos secuenciales que la investigadora realizó para analizar, interpretar y discutir los datos registrados a través de instrumentos de investigación” (Charaja, 2011).

Para el procesamiento de datos se emplearon:

- Revisión y clasificación de información: “En esta etapa se revisó y clasificó la información obtenida de acuerdo a las variables, indicadores y sub indicadores consideradas en el Tabla de operacionalización”.
- Paquete estadístico: “Se aplicó el paquete estadístico Excel y Stata versión 14”.
- Identificación de datos: “Para ello se realizó la identificación de valores de las variables, para ingreso los datos de las variables”.
- Codificación y tabulación de datos: “En esta etapa se agrupo y ordeno los datos de acuerdo a las hipótesis que serán analizadas e interpretadas”.
- Elaboración de las tablas de distribución porcentual: “Se elaboraron las tablas de distribución porcentual considerando la muestra y los parámetros correspondientes”.
- Elaboración de figuras de ilustración: “Para ilustrar los Tablas de distribución porcentual se elaboraron los gráficos”.
- Determinar la fórmula: “La aplicación de las formulas, organizar la prueba de hipótesis, la aplicación de la prueba de hipótesis y las conclusiones”.

3.5. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Procedimiento de datos: “se empleó el paquete estadístico Stata, a la vez se construyó Tablas de contingencia”.



- Revisión y clasificación de información: “En esta etapa se revisó y clasificó la información obtenida de acuerdo a las variables y dimensiones consideradas”.
- Codificación y tabulación de datos: “En esta etapa se agrupa y ordena los datos de acuerdo a las hipótesis fueron analizadas e interpretadas”.
- Elaboración de Tablas de distribución porcentual: “Se elaboró los Tablas de distribución porcentual considerando la muestra y los parámetros correspondientes”.
- Elaboración de gráficos de ilustración: “Para ilustrar los Tablas de distribución porcentual se elaboró los gráficos de barra”.

3.6. PRUEBA ESTADÍSTICA

3.6.1. Prueba chi-cuadrado

Nos permitió determinar la existencia de una relación entre las dos variables categóricas. “Es necesario resaltar que esta prueba nos indica si existe o no una relación entre las variables, pero no indica el grado o el tipo de relación; es decir, no indica el porcentaje de influencia de una variable sobre la otra o la variable que causa la influencia”.

3.6.2. Planteamiento de la hipótesis modelo lógico

H1: “Si existe incidencia significativa del clima organizacional en el desempeño laboral que se muestran a través del comportamiento organizacional y la capacidad organizacional del personal de la empresa turismo Colonial Tours S.C.R.L.”

H0: “No existe incidencia significativa del clima organizacional en el desempeño laboral que se muestran a través del comportamiento organizacional y la capacidad organizacional del personal de la empresa turismo Colonial Tours S.C.R.L.”



Modelo Matemático:

$H_0; O = E$

$H_1; O \neq E$

Modelo Estadístico:

$$X_{02} = \sum \left(\frac{f_0 - f_e}{f_e} \right)^2$$

Donde:

$X_0^2 =$ Chi cuadrado

$f_0 =$ Frecuencias observadas

$f =$ Frecuencias esperadas

Regla de decisión

- Se “acepta la (H1) si, X_c^2 es igual o mayor a X_t^2 , caso contrario se rechaza”.

3.6.3. Variables de la investigación

Variable independiente:

Clima Organizacional: “Es un componente multidimensional que puede descomponerse en términos referentes a los tipos de liderazgo, motivación, reciprocidad y estilos de comunicación, que influyen en el desempeño laboral de los individuos en el trabajo”.

Dimensión:

- Comportamiento organizacional.
- Capacidad organizacional.



Variable dependiente:

Desempeño Laboral: “Es el comportamiento del trabajador en busca de los objetivos fijados, este comportamiento constituye la estrategia(s) que utilizará para lograr dichos objetivos”.

Dimensión:

- Compromiso organizacional.
- Aptitud laboral.

3.7. CARACTERIZACIÓN DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN

Se precisa que “Colonial Tours, es una empresa constituida en Arequipa, con el fiel compromiso de brindar excelentes servicios turísticos. En su portal web podrá encontrar tours convencionales tanto en la ciudad de Arequipa como en los alrededores; principalmente el famoso Cañón del Colca”.

Además, “Circuitos como la laguna de Salinas y Mejía para la observación de aves, por supuesto sin olvidar los distintos circuitos a los alrededores, como el valle de los volcanes y el otro también famoso cañón de Cotahuasi”.

Nuestro objetivo es dar a conocer que en la ciudad de Arequipa hay mucho por visitar y explorar, por ello presentamos diferentes servicios de trekking, que incluyen descensos al cañón del Colca, exploraremos la ruta desde Colca, cruzando la cordillera occidental hasta llegar al valle de los volcanes; también presentamos el ascenso a bellas montañas, como el Misti, Chachani, etc., el rafting en el chili, majes y Colca; buscando siempre poder estar a la altura de sus expectativas. (Colonial Tours, portal wep).



Al respecto, la empresa refiere que “el equipo de personas que colaboran con nosotros son profesionales de alto nivel, personas que aman la naturaleza, les gusta el tener trato con el turista, y asumen el compromiso de dar lo mejor de sí mismos, lo que redundará en la satisfacción de nuestros clientes a su paso por nuestra ciudad”. Con nuestra flota de Mercedes Benz sprinters, minibuses y autobuses equipados con aire acondicionado y calefacción, podemos garantizar la gran calidad de la realización de nuestros viajes.

La empresa “turismo Colonial Tours S.C.R.L., está situada geográficamente en la Región de Arequipa en la Provincia de Arequipa, en el Distrito de Arequipa” que está situado entre las Coordenadas de 16°23'56" de latitud sur y 71°32'13" de longitud oeste. Con respecto a sus Límites; “por Norte: Provincias de Caylloma, Sur: Provincia de Islay, Este: Región de Puno y Moquegua y por el Oeste: Provincia de Camana”. Geográficamente, “La Provincia de Arequipa tiene una extensión de Superficie de 2,277.63 469 Km². La superficie se constituye de un relieve plano (en su mayoría), que tiene pequeños ramales”.

El estudio “se realizó en la ciudad de Arequipa, ubicado en el cercado de Arequipa Calle Santa Catalina N° 115 – B1. En cuanto a su población cuenta con un personal de 89 colaboradores”.

Datos de la empresa:

(Ver anexo)

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La finalidad de la investigación es “conocer si existe incidencia entre el clima organizacional y el desempeño laboral que se percibe en el personal de la agencia de viajes y turismo Colonial Tours S.C.R.L.” enseguida se presentan los resultados según dimensiones y objetivos de estudio. Al respecto, se realiza el análisis descriptivo y la estadística inferencial, a través del chi cuadrado para la contrastación de la hipótesis.

4.1. RESULTADOS DESCRIPTIVOS UNIVARIADOS

4.1.1. Comportamiento organizacional

Tabla 1

Nivel de comportamiento organizacional de la empresa turismo Colonial Tours S.C.R.L.

Nivel percibido	N	%
Nivel bajo	27	30,0
Nivel medio	34	37,8
Nivel alto	29	32,2
Total	90	100,0

Nota. Esta tabla muestra los resultados del nivel del comportamiento organizacional de la empresa turismo Colonial Tours S.C.R.L.

Se observa en la Tabla 1 los resultados del “nivel del comportamiento organizacional que se presenta en la empresa turismo Colonial Tours S.C.R.L., el mismo que fue evaluado a través de 3 indicadores”; Comunicación, reconocimiento, y remuneración. Según los resultados, el 30% de los trabajadores consideran comportamiento organizacional de nivel bajo; el 37.8% consideran un comportamiento



organizacional de nivel medio; el 32.2% de los trabajadores indican que perciben un nivel alto de comportamiento organizacional.

Al respecto, en el indicador, Comunicación, se ha logrado identificar la afirmación que generan un comportamiento positivo es la existencia de un “comportamiento organizacional óptimo del Gerente de colonial tours, funcionarios y trabajadores”; y la afirmación que presenta deficiencias es la existencia de una buena comunicación de abajo a arriba y/o viceversa entre trabajadores y funcionarios.

En referencia a esto, Segredo (2013) señala que las organizaciones están formadas por individuos que viven en entornos complejos y dinámicos. Como resultado, estos individuos exhiben una variedad de comportamientos que tienen “un impacto en el funcionamiento de los sistemas, que se agrupan en grupos y colectividades”. El entorno que se respira en la organización está mediado como resultado de estas interacciones. Sin embargo, Pintado (2011) “sostiene que el clima organizacional moldea y gobierna el comportamiento de un individuo, aunque estos factores son frecuentemente difíciles de precisar”.

Pintado (2011) y Girbau (2014) coinciden con Chiavenato (2014), sugiriendo “que la comunicación es un conjunto de información que las personas intercambian entre sí”. Además, Aznar (2012) enfatiza que debido a que los humanos deben interactuar, esta comunicación “es dinámica, inevitable, irreversible, bidireccional, verbal y no verbal”. Por otro lado, Alves (citado por Tóala, 2014) enumera una serie de elementos que indican un entorno de trabajo positivo, una alta productividad y un alto rendimiento, entre los que se incluyen una comunicación sólida, el respeto, el compromiso, un lugar de trabajo agradable y un sentimiento de satisfacción. Martínez (2014), por su parte, afirma “que la comunicación constituye la piedra angular de las funciones directivas” y sirve como medio de coordinación de la actividad organizativa. El ciclo de gestión, que incluye la



planificación, la organización, el liderazgo y el control, se ve muy afectado por la comunicación.

En este sentido, Cornejo y Tapia (2011) destacan que las relaciones interpersonales implican la conexión recíproca entre dos o más individuos y habilidades sociales y emocionales que apoyan la comunicación efectiva, la escucha, la resolución de conflictos y la autoexpresión auténtica. Sin embargo, Arce y Malvas (2014) argumentan que para que existan interacciones interpersonales positivas, los empleados deben mejorar sus habilidades de comunicación, obtener el compromiso organizacional y ser adeptos al liderazgo democrático a través de la práctica del respeto a los demás.

Por otro lado, en el indicador reconocimiento, se la logrado identificar la afirmacion que genera un impacto positivo es por que los trabajadores se sienten satisfecho en el puesto donde laboran. Sin embargo, existen deficiencias en cuanto a la afirmación, donde su trabajo es reconocido por los demás.

Una persona que está muy contenta en su trabajo se siente bien, pero una persona que no está satisfecha se siente mal. En ese sentido, Valdivia (2014), “sostiene que la satisfacción laboral es una evaluación de los sentimientos que uno tiene sobre su empleo que puede ser positiva o negativa”. Por el contrario, Chiavenato (2014) afirma que la naturaleza de las tareas exigentes y emocionantes que realizan los empleados en sus puestos de trabajo determina su nivel de satisfacción laboral.

Según Aguado (2013), el reconocimiento tiene una relación coste-beneficio excepcional, lo que lo convierte en una eficiencia atractiva. La mayoría de las veces, la recompensa toma la forma de reconocimiento. En general, podemos considerar la presencia de dos formas fundamentales de recompensas que una empresa puede utilizar para incentivar a los empleados y producir un fuerte rendimiento. El dinero es lo primero.



La retribución, en todas sus manifestaciones, desempeña sin duda un papel crucial para reforzar el compromiso de una persona, sobre todo cuando se utiliza de acuerdo con modelos que han sido contrastados científicamente. El reconocimiento no monetario es el segundo tipo de recompensa.

En el indicador, remuneración, se ha logrado identificar la afirmación que genera un impacto positivo en la organización es debido a las remuneraciones que perciben los trabajadores están acorde con la a situación y marcha de la empresa. Sin embargo, no están sobre la medida del mercado en su segmento. Al respecto, la motivación es un elemento fundamental en el lugar de trabajo, ya que controla el comportamiento dirigiendo el esfuerzo, “la energía y la conducta del trabajador hacia la consecución de los objetivos de la empresa y, a su vez, de sus propios objetivos”.

Con relación a la remuneración, Delgado (2010), menciona que “es el pago que recibe de forma periódica un trabajador de mano de su empleador por las habilidades que este tenga durante un tiempo determinado para que se produzca una determinada tarea organizacional”. Según la contraloría de la República de Chile (2014), “la remuneración en este contexto se refiere al pago de un salario justo por el trabajo realizado”, que es un derecho fundamental contemplado en una serie de documentos legales. El término "remuneración" se refiere a “cualquier estipendio al que un empleado o funcionario tiene derecho como resultado de su empleo o función”. Puede incluir tanto el salario como otros complementos.

Por otro lado, Uria (2011), refirió la motivación como el acto de motivar a los empleados para que hagan mejor las cosas con el fin de cumplir los objetivos. El aumento de la dedicación, la responsabilidad, la creatividad, la productividad y la eficiencia de los empleados puede lograrse mediante la motivación. De manera similar a lo que dice Ramírez (2012), motivar a alguien implica darle ciertos estímulos para animarlo a realizar



un determinado comportamiento deseado. El objetivo es fomentar “las condiciones necesarias para que se desarrolle un determinado comportamiento en las personas”.

En general: “El comportamiento organizacional de la empresa turismo Colonial Tours S.C.R.L”. Se concluye que el 30% de los trabajadores consideran un comportamiento organizacional de nivel bajo; el 37.8% consideran un comportamiento organizacional de nivel medio; el 32.2% de los trabajadores consideran un nivel alto de comportamiento organizacional.

En este sentido, Robbins y Judge (2013) y Chiavenato (2014) coinciden en que los estudios de comportamiento organizacional aplican el conocimiento sobre cómo las personas funcionan e interactúan (tanto individualmente como en grupo) dentro de las organizaciones, así como la forma en que activan y operan estratégicamente “los sistemas que conforman dichas organizaciones de manera articulada, dinámica y funcional, en la perspectiva visionaria del todo institucional holístico”.

4.1.2. Capacidad organizacional

Tabla 2

Nivel de capacidad organizacional de la empresa turismo Colonial Tours S.C.R.L.

Nivel percibido	N	%
Nivel bajo	17	18,9
Nivel medio	44	48,9
Nivel alto	29	32,2
Total	90	100,0

Nota. Esta tabla muestra los resultados del nivel de capacidad organizacional de la empresa turismo Colonial Tours S.C.R.L.



Se observa en la Tabla 2 “los resultados del nivel de capacidad organizacional que se presenta en la empresa turismo Colonial Tours S.C.R.L., el mismo que fue evaluado a través de dos indicadores y sus afirmaciones”, tales como: Liderazgo y trabajo en equipo. Según los resultados, el 18.9% de los trabajadores, perciben un nivel bajo de capacidad organizacional; el 48.9% percibe un nivel medio; el 32.2% percibe un nivel alto de comportamiento organizacional.

Al respecto, en el indicador; Liderazgo, se ha logrado identificar las afirmaciones y razones que generan un impacto positivo en el liderazgo se deben al respaldo permanente por parte del gerente o superior en el área de su trabajo y porque el Gerente considera y valora las opiniones de los trabajadores . Sin embargo, existe deficiencias en cuanto a la capacidad de liderazgo del Gerente de colonial tours para dirigir la empresa.

Para dirigir la Organización, satisfacer las exigencias de sus empleados y cumplir con éxito “los objetivos y metas de la empresa, el gerente líder debe tener un conjunto de atributos de personalidad que le permitan influir en el comportamiento de los empleados e inspirar confianza”.

Al respecto, (Huamani, 2015), (Uría, 2011) y (Arce y Malvas, 2014) coinciden con (Robbins y Judge, 2013) al señalar que “el liderazgo tiene la aptitud para influir en un grupo hacia el logro de una visión o el establecimiento de metas. Los líderes como individuos que inspiran a sus seguidores por medio de palabras, ideas y comportamientos”. Adicionalmente, Pintado (2011) afirma que es crucial que el alto directivo asuma el reto del cambio y la mentalidad pasiva para descubrir la naturaleza potencial de sus recursos humanos y eventualmente transformarlos en sus socios estratégicos más cruciales y comprometidos con la realidad organizacional.



Arce y Malvas (2014), definen la gestión como el acto de dirigir y supervisar una actividad profesional con el objetivo de establecer objetivos y formas de alcanzarlos, organizar concretamente los sistemas, desarrollar estrategias de desarrollo y gestionar el personal. Sin embargo, UNESCO (2011), “la gestión de la estructura de una organización está relacionada con la planificación estratégica, la organización y el control”.

En el indicador, Trabajo en equipo, se ha logrado identificar las afirmaciones y razones que generan una capacidad organizacional en cuanto al trabajo en equipo, donde: “El Gerente y Funcionarios convocan a reuniones de trabajo para programar las acciones a realizar” y “El Gerente de colonial tours y sus funcionarios toman decisiones y las asume, teniendo en cuenta el código de Ética profesional, sus principios y normas”. Sin embargo, existen deficiencias en cuanto a la preocupación del Gerente por desarrollar e innovar para mejorar sus actividades al interior de la empresa.

En cuanto a las reuniones, se logró percibir que “el gerente y funcionarios convocan a reuniones de trabajo, dependiendo del tipo de actividad que van a desarrollar, ya que ellos son las personas encargadas de liderar a los equipo de trabajo hacia el cumplimiento de los objetivos de la empresa”. Tienen una “unión entre trabajadores y empleados para alcanzar su máximo nivel de rendimiento, y para ello necesitan tener una comunicación activa y asertiva, iniciativa, capacidad de organización, capacidad de planificación, capacidad de negociación, liderazgo”, etc. Su trabajo consiste en “asumir sus funciones con responsabilidad, por lo que depende de la calidad de su gestión”.

Por otro lado, la responsabilidad “se refiere al deber que tiene cada individuo de realizar el trabajo o la actividad que se le ha delegado” (Chiavenato, 2014). De manera similar, Huamani (2015) menciona que “la responsabilidad es el deber de realizar tareas dadas. Por lo tanto, la responsabilidad en el trabajo es una cualidad moral e implica el cumplimiento de las tareas”. Cabe precisar que “Una buena gestión permite alcanzar las



metas y objetivos propuestos, lo que conduce al desarrollo de la empresa”. Para alcanzar las metas, los objetivos, los planes, las actividades y las “gestiones en beneficio de la misma a cambio de los esfuerzos que deben realizarse”, todos (directivos, funcionarios y trabajadores) deben trabajar en equipo, y así es como se logra el desarrollo maximizando sus rendimientos.

En general: “La capacidad organizacional de la empresa turismo Colonial Tours S.C.R.L.”, Se concluye que el 18.9% de los trabajadores, perciben un nivel bajo de capacidad organizacional; el 48.9% percibe un nivel medio; el 32.2% percibe un nivel alto de comportamiento organizacional. Corroborando con , Dávila (2012) quien menciona que “es la habilidad de una organización para utilizar sus recursos tangibles e intangibles en la realización de sus actividades” (p.45).

4.1.3. Compromiso organizacional

Tabla 3

Nivel del compromiso organizacional del personal de la empresa turismo Colonial Tours S.C.R.L.

Nivel percibido	N	%
Deficiente	12	13,3
Regular	54	60,0
Eficiente	24	26,7
Total	90	100,0

Nota. Esta tabla muestra los resultados del nivel del compromiso

organizacional del personal de la empresa turismo Colonial Tours S.C.R.L.



Se observa en la Tabla 3 los resultados de los resultados de “la evaluación del compromiso organizacional que se presenta en la empresa turismo Colonial Tours S.C.R.L., el mismo que es evaluado a través de dos indicadores y sus afirmaciones”, tales como: Arquitectura organizacional y puesto de trabajo. Según estos resultados se logró identificar que el 13.3% perciben un compromiso organizacional de nivel deficiente; el 60.0% perciben un nivel regular; el 26.7% logrón percibir un nivel eficiente.

Al respecto, en el indicador, arquitectura organizacional, las afirmaciones y razones que generan un impacto positivo se debe a que “todos los trabajadores conocen las normativas y políticas de la empresa” y “los procesos y procedimientos de trabajo son conocidos por todos los trabajadores de la empresa”. Sin embargo, existe deficiencias en cuanto a la delimitación de forma clara los niveles jerárquicos en la empresa y el cumplimiento con sus funciones establecidas en el MOF.

Cabe precisar que, el MOF por sus siglas en inglés, es un documento formal que las empresas crean para reflejar un componente de la estructura organizativa que han seleccionado y que actúa como referencia para todos los empleados. Según, Zegarra (2013), en el MOF se recoge fundamentalmente la estructura organizativa y la descripción de las funciones que realiza cada puesto dentro de la empresa. Sin embargo, Perrow señala que la responsabilidad es el deber de realizar las tareas encomendadas. La responsabilidad en el trabajo es, por tanto, una cualidad moral e implica la realización de tareas.

En referencia a la identificación de procesos y procedimientos, Contreras y Hernández (2011), señalan que “el sentido de pertenencia a diversos grupos socioculturales con los que creemos compartir rasgos está vinculado a la identidad personal”. Los procesos cognitivos, los esquemas interpretativos, las estructuras de conocimiento, las comprensiones compartidas, los afectos y los valores compartidos contribuyen a la identidad de una organización.



En el indicador, puesto de trabajo, se ha logrado identificar las afirmaciones y razones por las que se percibe un desempeño positivo en cuanto al puesto de trabajo, estas se deben a que “la empresa asigna los puestos de trabajo acorde con las capacidades de los trabajadores” y los trabajadores se sienten identificados con la empresa. Sin embargo, existes defciencias en cuanto a “la selección y promoción de los trabajadores en base a las políticas establecidas de la empresa”.

En cuanto a la identificacon del trabajador con la empresa, se ha logrado identificar que “los empleados que se sienten identificados con la empresa tienen ganas de realizar una actividad”. En otras palabras, se trata de una actitud positiva de los trabajadores que demuestra su insatisfacción con su trabajo. Esto se manifiesta en diferentes aspectos de la actuación del personal, siendo el rendimiento laboral uno de ellos y el que más repercute. En cuanto a la formación y promoción, la empresa la ofrece a sus empleados. “Sólo los empleados con contrato indefinido (nombrados) y los empleados con contrato por modalidad tienen derecho a un seguro médico, según la ley”.

En general: “El compromiso de la organización de la empresa turismo Colonial Tours S.C.R.L.”; Existe un nivel de compromiso organizacional percibido, donde el 13.3% perciben un compromiso organizacional de nivel deficiente; el 60.0% perciben un nivel regular; el 26.7% lograron percibir un nivel eficiente.

Los trabajadores dedicados, según Arce y Malvas (2014), son individuos que aprecian su trabajo, participan activamente en todas las actividades programadas, se identifican con las tareas que realizan y se interesan por lo que hacen. Suelen mostrar “en sus actitudes responsabilidad, identidad, compromiso y respeto por los demás”. Las personas que se dedican a su trabajo se sienten impulsadas a dar lo mejor de sí mismas en lo que hacen, trabajan estrechamente con sus compañeros para desarrollar el máximo potencial de cada uno en beneficio de todos los implicados.

4.1.4. Aptitud laboral

Tabla 4

Nivel de aptitud laboral del personal de la empresa turismo Colonial Tours S.C.R.L.

Nivel percibido	N	%
Deficiente	16	17,8
Regular	44	48,9
Eficiente	30	33,3
Total	90	100,0

Nota. Esta tabla muestra los resultados del nivel de aptitud laboral

del personal de la empresa turismo Colonial Tours S.C.R.L.

Se observa en la Tabla 4 los datos del resultado de “la evaluación del nivel de aptitud laboral que tienen los trabajadores de la empresa turismo Colonial Tours S.C.R.L., el mismo que fue evaluado a través de dos indicadores y con sus respectivas afirmaciones”, tales como: Autonomía y Toma de decisiones. Según los resultados, se logró identificar que el 17.8% de los trabajadores presentan una aptitud laboral de nivel deficiente; el 48.9% presenta un nivel regular; el 33.3% presenta un nivel de aptitud laboral Eficiente.

Al respecto, en el indicador, Autonomía, las afirmaciones y razones que genera un impacto positivo, se deben a que “el puesto que ocupa en la organización está en relación con la experiencia que usted posee el trabajador”. Sin embargo, existen deficiencias en cuanto al emprendimiento de manera autónoma a realizar acciones por parte del trabajador.

Según Alamillos (2014), “la aptitud laboral es la capacidad psicofísica de un trabajador para desempeñar las funciones que se le asignan sin poner en peligro ni su propia salud ni la de los demás”. Por otro lado, Humani (2015) coincide con Chiavenato (2013), Robbins y Judge (2013) quienes afirman que la aptitud se relaciona con las



habilidades y cualidades intrínsecas de una persona que aporta a un trabajo. Estas requieren tanto aptitudes cerebrales como físicas, pero para muchas vocaciones que se centran en las personas, también requieren rasgos de personalidad. La mayoría de nuestras aptitudes innatas pueden mejorarse mediante la instrucción y la práctica.

Wilner (2014), afirma que “la actitud en el trabajo tiene un impacto significativo en la producción y el rendimiento”. Mientras que tener una actitud negativa es improductivo, tener una actitud positiva ayuda a tener éxito profesional. A los clientes y a los compañeros de trabajo no les gusta interactuar con empleados antipáticos. Además, “tener una actitud positiva te ayudará a disfrutar más de tu trabajo y a sentirte mejor contigo mismo”. Por lo tanto, para mejorar tu experiencia en el trabajo, modifica tus acciones si no tienes una actitud feliz.

En cuanto la capacidad de iniciativa, la UCA (2016) sostiene que “es la predisposición a emprender acciones, crear oportunidades y mejorar resultados sin necesidad de un requerimiento externo que lo empuje, apoyado en la autorresponsabilidad y la autodirección”. Al respecto, Chiavenato (2011), señala que “el puesto es un conjunto de funciones (conjunto de tareas o de obligaciones con una posición definida en la estructura organizacional. Cada puesto exige de su ocupante determinadas aptitudes”.

Al respecto, Castro (1993), define la sanción como la respuesta del empleador a las infracciones laborales cometidas por sus empleados, que se manifiesta en la imposición al infractor de un castigo conocido como sanción, a través del cual “le notifica la transgresión de alguna obligación y/o prohibición laboral que se impone legalmente y que tiene impacto en la estructura de la empresa y en la disciplina laboral”. En este sentido, “una sanción disciplinaria es la repercusión inmediata de una desobediencia laboral”, que el trabajador ha provocado.



En cuanto al indicador, Toma de decisiones, se ha logrado identificar las afirmaciones y razones por las que se percibe un desempeño de aptitud laboral eficiente referidos a las tomas de decisiones. Es decir, se deben a que “el Gerente y funcionarios están en la capacidad de tomar decisiones de manera autónoma en el ámbito de su competencia”, argumentando que “el gerente de tours coloniales y sus representantes toman decisiones acertadas y las llevan a cabo teniendo en cuenta el Código de Ética Profesional”. Sin embargo, La forma en que se toman las decisiones en la empresa repercute en la consecución de los objetivos establecidos.

Para alcanzar y posibilitar la toma de decisiones más adecuada a los intereses de la empresa, es fundamental que tanto los administradores como los empleados tomen decisiones compatibles con los roles que eventualmente asumirán. Al respecto, Valls (2010) y Huber (2013), coinciden con Artieta y González en que la toma de decisiones “es un proceso integral que puede implicar la evaluación de alternativas, el juicio y la selección de una de ellas”.

En general: “ en la aptitud laboral de la empresa turismo Colonial Tours S.C.R.L.” Observamos que el 17.8% de los trabajadores presentan una aptitud laboral de nivel deficiente; el 48.9% presenta un nivel regular; el 33.3% presenta un nivel de aptitud laboral Eficiente. Corroborando con lo mencionado por Ascencio (2011), quien señala que “para lograr el éxito requerido en el corto, mediano y largo plazo, la toma de decisiones en las organizaciones debe ser precisa por parte de los distintos empleados, particularmente por los gerentes y administradores” (p.42).

4.2. RESULTADOS SEGÚN OBJETIVO DE ESTUDIO

4.2.1. Resultados para el objetivo específico 1

- **OE1:** “Establecer la incidencia que existe entre el comportamiento organizacional con el desempeño laboral a través del compromiso organizacional laboral del personal de la empresa turismo Colonial Tours S.C.R.L.”

Tabla 5

Resultados de frecuencia de incidencia entre el comportamiento organizacional y compromiso organizacional.

			Nivel de compromiso organizacional			Total
			Deficiente	Regular	Eficiente	
Nivel de comportamiento organizacional	Nivel bajo	N	0	27	0	27
		%	0,0%	30,0%	0,0%	30,0%
	Nivel medio	N	0	27	7	34
		%	0,0%	30,0%	7,8%	37,8%
	Nivel alto	N	12	0	17	29
		%	13,3%	0,0%	18,9%	32,2%
Total	N	12	54	24	90	
	%	13,3%	60,0%	26,7%	100,0%	

Nota. Esta tabla muestra la contingencia de la incidencia existente entre comportamiento y compromiso organizacional.

En la Tabla 5, observamos los resultados de la contingencia del “nivel del comportamiento organizacional y el nivel del compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa turismo Colonial Tours S.C.R.L.” Según los resultados, se logró identificar los resultados mas representativos observados como frecuencias de mayor impacto, donde el nivel de comportamiento organizacional donde predomina el nivel medio incide en el nivel de compromiso organizacional regular con el 30%. ademas, un nivel de comportamiento alto, genera un nivel de compromiso eficiente.

Estos resultados coinciden de manera parcial con los estudios realizados por Mino (2014), quien refirió en sus hallazgos; “en la dimensión de compromiso de la variable de rendimiento tiene la media más baja, lo que indica específicamente una falta de trabajo en equipo, coordinación y dedicación de los empleados. “Esto crea un ambiente de trabajo indeseable que disminuye la productividad de la empresa y afecta a la calidad de sus servicios a los clientes”.

Contrastación de la hipótesis específica 1

Hipótesis estadística

- **(H0):** Hipótesis nula: $r \neq 0$, “El comportamiento organizacional no incide significativamente en el desempeño laboral a través del compromiso organizacional del personal de la empresa turismo Colonial Tours S.C.R.L.”
- **(H1):** Hipótesis Alterna: $r = 0$, “El comportamiento organizacional incide significativamente en el desempeño laboral a través del compromiso organizacional del personal de la empresa turismo Colonial Tours S.C.R.L.”

Tabla 6

Resultados Chi cuadrado para el objetivo específico 1

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	70,752 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	93,060	4	,000
Asociación lineal por lineal	1,036	1	,309
N de casos válidos	90		

a. 3 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 3,60.

Nota. Resultados Chi cuadrado – SPSS.



Interpretación

Se logró determinar según resultados del Chi cuadrado, donde “el Chi-cuadrado calcular es 70.752 es mayor que el Chi cuadrado tabular con valor del 21.04. y valor de Sig. Asintónica de (0,000) < a (0,005). Por lo tanto, según regla para la decisión, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1)”. Es decir, “el comportamiento organizacional incide significativamente en el desempeño laboral a través del compromiso organizacional del personal de la empresa turismo Colonial Tours S.C.R.L.”

En este sentido, Uria (2011) apoya los hallazgos al plantear que el enfoque de un individuo para lograr sus objetivos está determinado por la forma en que actúa mientras trabaja para lograr esos objetivos. “Las capacidades, competencias, requisitos y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para desarrollar comportamientos que pueden tener un impacto en los resultados y en los cambios sin precedentes que se están produciendo en las empresas”.

4.2.2. Resultados para el objetivo específico 2

- **OE2:** “Analizar la incidencia que existe entre la capacidad organizacional con el desempeño laboral que se demuestra con la aptitud laboral del personal de la empresa turismo Colonial Tours S.C.R.L.”

Tabla 7

Resultados de frecuencia de incidencia entre la capacidad organizacional y la aptitud laboral.

			Nivel de aptitud laboral			Total
			Deficiente	Regular	Eficiente	
Nivel de capacidad organizacional	Nivel bajo	N	0	17	0	17
		%	0,0%	18,9%	0,0%	18,9%
al	Nivel medio	N	16	27	1	44
		%	17,8%	30,0%	1,1%	48,9%
Total	Nivel alto	N	0	0	29	29
		%	0,0%	0,0%	32,2%	32,2%
Total		N	16	44	30	90
		%	17,8%	48,9%	33,3%	100,0%

Nota. Esta tabla muestra la contingencia de la incidencia existente entre la capacidad organizacional y la aptitud laboral.

En la Tabla 7, “observamos los resultados de la contingencia del nivel de la capacidad organizacional y el nivel de la aptitud laboral de los trabajadores de la empresa turismo Colonial Tours S.C.R.L.”. Según los resultados más representativos que establecen una contingencia positiva, se logró identificar en el nivel de capacidad organizacional, donde predomina el nivel medio, incide en el nivel de la aptitud laboral Regular con el 30%. Así mismo, el nivel de capacidad organizacional alto, genera un nivel de aptitud Eficiente. Es decir, que a mayor nivel de capacidad organizacional, mejor nivel de aptitud laboral.

Contrastación de la hipótesis específica 2

- **(H0):** Hipótesis nula: $r \neq 0$, “La capacidad organizacional no incide en el desempeño laboral que se demuestra con la aptitud laboral del personal de la empresa turismo Colonial Tours S.C.R.L.”
- **(H1):** Hipótesis Alternativa: $r = 0$, “La capacidad organizacional incide en el desempeño laboral que se demuestra con la aptitud laboral del personal de la empresa turismo Colonial Tours S.C.R.L.”

Tabla 8

Resultados de Chi cuadrado para el objetivo específico 2

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	98,458 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	117,852	4	,000
Asociación lineal por lineal	33,676	1	,000
N de casos válidos	90		

a. 1 casillas (11,1%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 3,02.

Nota. Resultados Chi cuadrado – SPSS.

Interpretación

Se logró determinar según resultados del Chi cuadrado, donde “el Chi-cuadrado calcular es 98.458 es mayor que el Chi cuadrado tabular con valor del 21.04. y valor de Sig. Asintónica de (0,000) < a (0,005). Por lo tanto, según regla para la decisión, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1)”. Es decir, “la capacidad organizacional incide en el desempeño laboral que se demuestra con la aptitud laboral del personal de la empresa turismo Colonial Tours S.C.R.L.”

Según Huamaní (2015), el éxito de un empleado en este sentido está influenciado por “sus conocimientos, habilidades, motivación, liderazgo, sentido de comunidad y reconocimiento del trabajo realizado, lo que le permite contribuir a los objetivos de la empresa”. Asimismo, la empresa debe garantizar unas condiciones de trabajo favorables para que los empleados puedan ser evaluados en función de su rendimiento y saber cuándo tomar las medidas correctoras oportunas.

4.2.3. Resultados para el objetivo general

- **OG:** “Determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la empresa turismo Colonial Tours S.C.R.L.”

Tabla 9

Resultados de frecuencia de contingencia entre el clima organizacional y el desempeño laboral.

			Nivel de desempeño laboral			Total
			Deficiente	Regular	Eficiente	
Nivel de clima organizacional	Nivel bajo	N	4	14	6	24
		%	4,4%	15,6%	6,7%	26,7%
	Nivel medio	N	12	9	15	36
		%	13,3%	10,0%	16,7%	40,0%
	Nivel alto	N	0	21	9	30
		%	0,0%	23,3%	10,0%	33,3%
Total		N	16	44	30	90
		%	17,8%	48,9%	33,3%	100,0%

Nota. Esta tabla muestra la contingencia de la incidencia existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral.

Se observa en la Tabla 9, los resultados acerca de la contingencia existente entre “el nivel del clima organizacional y el nivel del desempeño laboral en el personal de la empresa turismo Colonial Tours S.C.R.L.” Según los datos más representativos que establecen una contingencia positiva predominante, se logró identificar en el nivel de clima organizacional, predomina el nivel medio con un 40%; en el nivel del desempeño laboral predomina el nivel Regular con el 48.9%. Por lo tanto, se logró determinar que un nivel de clima medio genera un desempeño regular en el 10% y 16.7% eficiente. Además, un nivel de clima organizacional alto, genera un desempeño laboral Regular. Es decir, un desempeño laboral eficiente depende de un buen nivel del clima organizacional. Por lo tanto, se concluye que existe incidencia significativa del clima organizacional en el desempeño laboral en el personal de la empresa turismo Colonial Tours S.C.R.L.

Contrastación de la hipótesis general

(H1): “Existe incidencia significativa del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la empresa turismo Colonial Tours S.C.R.L.”

(H0): “No existe incidencia significativa del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la empresa turismo Colonial Tours S.C.R.L.”

Tabla 10

Resultados de Chi cuadrado para el objetivo general

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	108,975 ^a	4	,001
Razón de verosimilitud	23,865	4	,000
Asociación lineal por lineal	1,395	1	,238
N de casos válidos	90		

a. 1 casillas (11,1%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 4,27.

Nota. Resultados Chi cuadrado – SPSS.

Interpretación

Se logró determinar según resultados del Chi cuadrado, donde “el Chi-cuadrado calcular es 108.975 es mayor que el Chi cuadrado tabular con valor del 21.04. y valor de Sig. Asintónica de $(0,001) < \alpha (0,005)$. Por lo tanto, según regla para la decisión, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1)”. Es decir, “existe incidencia significativa del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la empresa turismo Colonial Tours S.C.R.L.”



V. CONCLUSIONES

PRIMERA: Se ha logrado determinar según objetivo general, con un valor del Chi cuadrado, donde “el Chi-cuadrado calcular es 108.975 es mayor que el Chi cuadrado tabular con valor del 21.04. y valor de Sig. Asintónica de (0,001) < a (0,005), donde se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1)”. Es decir, “existe incidencia significativa del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la empresa turismo Colonial Tours S.C.R.L.”

SEGUNDA: Se ha logrado determinar según objetivo específico 1, con un valor del Chi cuadrado, donde “el Chi-cuadrado calcular es 70.752 es mayor que el Chi cuadrado tabular con valor del 21.04. y valor de Sig. Asintónica de (0,000) < a (0,005), donde se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1)”. Es decir, “el comportamiento organizacional incide significativamente en el desempeño laboral a través del compromiso organizacional del personal de la empresa turismo Colonial Tours S.C.R.L.”

TERCERA: Se ha logrado determinar según objetivo específico 2, con un valor del Chi cuadrado, donde “el Chi-cuadrado calcular es 98.458 es mayor que el Chi cuadrado tabular con valor del 21.04. y valor de Sig. Asintónica de (0,000) < a (0,005). Por lo tanto, según regla para la decisión, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1)”. Es decir, “la capacidad organizacional incide en el desempeño laboral que se demuestra con la aptitud laboral del personal de la empresa turismo Colonial Tours S.C.R.L.”



VI. RECOMENDACIONES

PRIMERO: A la empresa turismo Colonial Tours S.C.R.L. implementar planes, programas, y proyectos socioeducativas e integración para fortalecer y promover mediante las funciones de educación social, promoción social y gestión y gerencia social: programas “Prevención de comportamiento en riesgos”, “Comunicación asertiva”, “Relaciones interpersonales asertiva”, “Motivación laboral”, “Satisfacción laboral” y “socialización laboral”. Mediante capacitaciones, talleres, focos group y charlas dirigidos a los trabajadores y funcionarios de la empresa, asimismo realizar actividades recreativas donde todos participen, con el objetivo de fortalecer las relaciones laborales.

SEGUNDA: A la Facultad de Ciencias Sociales, implementar cursos y talleres con metodologías para desarrollar temas estratégicos que ayuden a mejorar el clima organizacional de diferentes instituciones públicas y privadas, esto valiéndose de los medios y herramientas actuales, que permitan a los profesionales egresados de la Facultad de Ciencias Sociales ser competitivos para mejorar el desarrollo humano y calidad de vida de las personas de nuestro entorno.

TERCERA: Para realizar más trabajos en esta línea de investigación se recomienda utilizar más instrumentos y pruebas estadísticas que permitan obtener resultados más eficientes e indicadores más representativos para determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral en las instituciones públicas y privadas.



VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alamillos, P., et. al. (2014). *Guía de criterios de aptitud para trabajadores del ámbito sanitario*, Escuela Nacional de Medicina del Trabajo (ANMTAS), Instituto de Salud Carlos III, Ministerio de Economía y Competitividad, Madrid. Recuperado el 5 de julio de 2016 de:
<http://gesdoc.isciii.es/gesdoccontroller?action=download&id=27/02/201511e2fcb261>.
- Aguado D. (2011) *Investigador en Gestión del Talento*. Responsable de CAMTO. IIC
- Ander, E. (2012). *Diccionario de Trabajo Social. (23ª Ed.)*. Buenos Aires: Lumen.
- Arce, G., & Malvas, Y. (2014). *El clima organizacional y las relaciones interpersonales en la I.E. Manuel González Prada de Huari – 2013*, Tesis para optar el Grado Académico de Magíster en Educación, Universidad Católica Sedes Sapientiae, Escuela de Posgrado, Huari – Perú. Recuperado el 14 de julio de 2016 de:
http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/134/Arce_Malvas_tesis_maestr%C3%ADa_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ascencio, R. (2011). *Comportamiento organizacional. (1a Ed.)*. Reynosa: Dirección General de Educación Superior Tecnológica, Instituto Tecnológico de Reynosa.
- Aznar, F. (2012). *La distopía de las relaciones personales. Revista científica de Comunicación y Tecnologías emergentes, vol. 8 núm. (2)*, 118-135.
Recuperado el 5 de julio de 2016 de:
<http://www.icono14.net/ojs/index.php/icono14/article/view/271/148>.
- Brunet L. (2011). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones Definiciones, Diagnósticos y Consecuencias*. México: Trillas.
- Cascio, W., & Aguinis H. (2010). *Psychology in Human Resource Management. (7ª Ed.)*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall. Recuperado el 6 de julio de 2016 de:
<https://www.bookdepository.com/Applied-Psychology-Human-ResourceManagement-Wayne-F-Cascio/9780136090953>.
- Castillo, Y. (2015), *clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del personal de la empresa equipos antifuego y seguridad C.A. (ESECA)*. Tesis de Maestría. Universidad de Carabobo. Maracay, Venezuela.



- Castro, G. (2010), *Clima laboral y satisfacción laboral de las enfermeras Hospital Provincial Docente Belén Lambayeque*. Tesis de pregrado. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo, Perú.
- Castro M. (1993), *El régimen disciplinario en la empresa. Infracciones y sanciones laborales*.
- Contreras, C., & Hernández E. (2011). *Antecedentes teóricos y niveles de análisis de la identidad organizacional*. *Nova scientia*, 3 (6), 158-179. Recuperado el 4 de julio de 2016 de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=203318388009>
- Cornejo, M., & Tapia, M. (2011). *Redes sociales y relaciones interpersonales en internet*. *Rev. Fundamentos en Humanidades*, vol. XII, núm. (24) 219-229. Recuperado el 9 de agosto del 2017 de: <http://indicadorescti.gob.mincyt.mincyt.mincyt.redalyc.org/articulo.oa?id=18426920010>.
- Charaja, F. (2011). *El Mapic en la metodología de investigación*. (2a Ed.). Puno: Universidad Nacional del Altiplano. Hecho el depósito legal en la biblioteca nacional del Perú N° 2009-11514.
- Chiang, M., Méndez G., Sánchez G. (2010). *Como influye la satisfacción laboral sobre el desempeño caso empresa de retail*. *Artículo Redalyc Theoria*, vol. 19 núm. (2), 21-36. Recuperado el 5 de junio de 2016 de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29918523003>.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones*. (9a Ed.). México: McGraw-Hill interamericana.
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración*. (8a Ed.). México: McGraw-Hill interamericana.
- Delgado, M., (2010). “*La motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional: un estudio de caso*”. Recuperado el 1 de marzo de 2016 de: <http://docplayer.es/10731888-La-motivacion-laboral-y-su-incidencia-en-el-desempeno-organizacional-un-estudio-de-caso.html>
- Duque, C. (2015). “*La identidad organizacional y su influencia en la imagen: una reflexión teórica, Artículo suma de negocios*”, vol. 6 núm. (13) 114-123.
- Gadow, F. (2010). Dilemas. *La gestión del talento en tiempos de cambio*. Buenos Aires: Granica S.A.
- Garbanzo, G. (2015). *Desarrollo organizacional y los procesos de cambio en las instituciones educativas, un reto de la gestión de la educación*. *Revista*



- Educación*, vol. 40 núm. (1), 67-87. Recuperado el 9 de agosto del 2017 de: <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/educacion/article/view/22534/22914#Helriegel--D.--Jackson--S.-y-Solcum--J.--2005--Administraci-n.-Un-enfoquebasado-en-competencias>.
- Girbau, D. (2014). *Psicología de la comunicación. (1a Ed.)*. Barcelona: Planeta S. A. Recuperado el 5 de julio de 2016 de: <https://bloglibros.universia.es/wp-content/uploads/9788434418554-1.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M del P. (2010). *Metodología de la investigación. (5a Ed.)*. México: Mc GRAW-HILL.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M del P. (2014). *Metodología de la investigación. (6a Ed.)*. México: Mc GRAW-HILL.
- Huber, P. (2013). *Toma de decisiones gerenciales, (2da Ed.)*. México: Trillas. Recuperado de: <https://es.scribd.com/doc/181488290/Toma-de-Decisionesen-La-Gerencia>.
- Huamani, N. (2015). *Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de conducción de trenes, del área de transporte del Metro de Lima, la línea 1 en el 2013*. Tesis para optar el Título de Licenciado en administración de empresas, Universidad Nacional Tecnológica del Sur de Lima, Villa el Salvador, Perú.
- Lemus, E., & Pérez, A. (2013). *Desarrollo social a través del modelo de formación del especialista en Medicina General Integral en Cuba*, Revista, *Educ Méd Super*, vol. 27 núm. (3), Recuperado el 4 de julio de 2016 de: <http://www.ems.sld.cu/index.php/ems/article/view/229/116>.
- Martin, X., Segredo, A., & Perdomo, I. (2013). *Capital humano, gestión académica y desarrollo organizacional*, *Educ Méd Super*, vol. 27 núm. (3). Recuperado el 4 de julio de 2016 de: <http://www.ems.sld.cu/index.php/ems/article/view/231/117>.
- Marroquin, S. (2011), *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de burger King*. Tesis de Pregrado. Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Mino, E. (2014), *Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas marakos 490 del departamento de Lambayeque*. Tesis de pregrado. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo, Perú.



- Manuare C. (2014), *Estrategias gerenciales para la mejora del clima organizacional que favorezca el desempeño laboral del personal docente de la escuela bolivariana estatal Elia Márquez de Espinoza*. Tesis de Maestría. Universidad Nacional Abierta. San José de Barlovento, Venezuela.
- Morgan, J. (2015). *La evaluación del desempeño en las empresas y la resiliencia: Una revisión de literatura*, *Revista Fidélitas*, vol. 5, 86-99. Recuperado el 9 de agosto del 2017, de: <https://ufidelitas.ac.cr/assets/es/revista-fidelitas/se-2-ciencia-5-morganjesus>.
- Ortega, C. (2015). “*Las competencias laborales y el Clima organizacional del personal Administrativo en las Universidades Tecnológicas Privadas del Lima*”. Lima - Perú. Recuperado el 5 de julio de 2016 de: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4308/1/Ortega_mc.pdf.
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M., (2010). *Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia*. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, vol. XVI. núm. (3) 493-505. Recuperado el 9 de agosto del 2017 de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28016320010>
- Pérez, N., Rivera, P. (2013), *clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía Peruana, período 2013*. Tesis de maestría. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Iquitos, Perú.
- Quiñonez, V. (2013), *El Clima Organizacional y su incidencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la pontificia universidad del ecuador sede esmeraldas (PUCESE)*. Tesis de maestría. Universidad Tecnológica Israel. Quito, Ecuador.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. (15ª Ed.). México: Pearson.
- Ruiz M. (2010), *Propuesta de estrategias para mejorar el clima organizacional en la empresa Costa GAS – Chiclayo*. Tesis de pregrado. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo, Perú.
- Salinas, M., & Rodríguez, G. (2011). *Desarrollo de competencias profesionales a través de la evaluación participativa y la simulación utilizando herramientas web (ALFA III)*,
- Sampieri R., Collado C., Lucio P. (2010), *Metodología de la investigación*. (1ra ed). McGraw-Hill Interamericana Mexico.



- Segredo, A. (2013). *Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización*, *Revista Cubana de Salud Pública*, vol. 39 núm. (2), 385393.
- Soria R. (2010), “*Emprendurismo, cultura, clima y comunicación organizacional y su aplicación a la pequeña y mediana empresa en la zona metropolitana de Guadalajara*”, México, 1ra Edición. Grupo EUMEDNET, Universidad de Málaga – España.
- Sotomayor F. (2013), “*Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la seda central del gobierno regional Moquegua, 2012*”.
- Uría, D. (2011), *El Clima Organizacional y su Incidencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores de Andelas cía. Ltda. de la ciudad de Ambato*, Tesis pregrado. Universidad Técnica de Ambato. Ambato, Ecuador.
- Wilner, J. (2014). *6 Strategies to Take Control of Your Attitude and Stay Positive*. Psych Central. Retrieved, 2017.
- Valdivia, C. (2014). *El clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la empresa DANTER – Trujillo SAC*. Tesis para optar el Título de Licenciada en Administración, Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú Recuperado el 5 de julio de 2016 de: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>.
- Valls, A. (2010). *Las 12 habilidades directivas clave. (6a Ed.)*. España: Gestión 2000 Grupo Planeta. Barcelona. Recuperado el 5 de julio de 2016 de: https://books.google.com.pe/books?id=Ijx4ooutJw8C&pg=PA5&hl=es&source=gbs_selected_pages&cad=2#v=onepage&q&f=false.
- Vilca, R. (2013). *Administración de la producción: la gestión en la producción*, Editado por la Fundación Universitaria Andaluza Inca Garcilaso, Lima - Perú. Recuperado el 5 de julio de 2016 de: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2013a/1321/1321.pdf>.
- Yucra, P. (2015). *El Clima Organizacional de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional del Altiplano – Puno y su incidencia en el desempeño laboral periodo 2012 – 2014*, Tesis para optar el grado académico de Magister scientiae en Contabilidad y Administración, Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú.
- Williams, L. (2013). *Estudio diagnóstico de clima laboral en una dependencia Publica*, Proyecto para obtener el grado de Maestría, Universidad Autónoma de nuevo león, Monterrey, Nuevo León. Recuperado el 5 de julio de 2016 de: <http://eprints.uanl.mx/3751/1/1080256607.pdf>



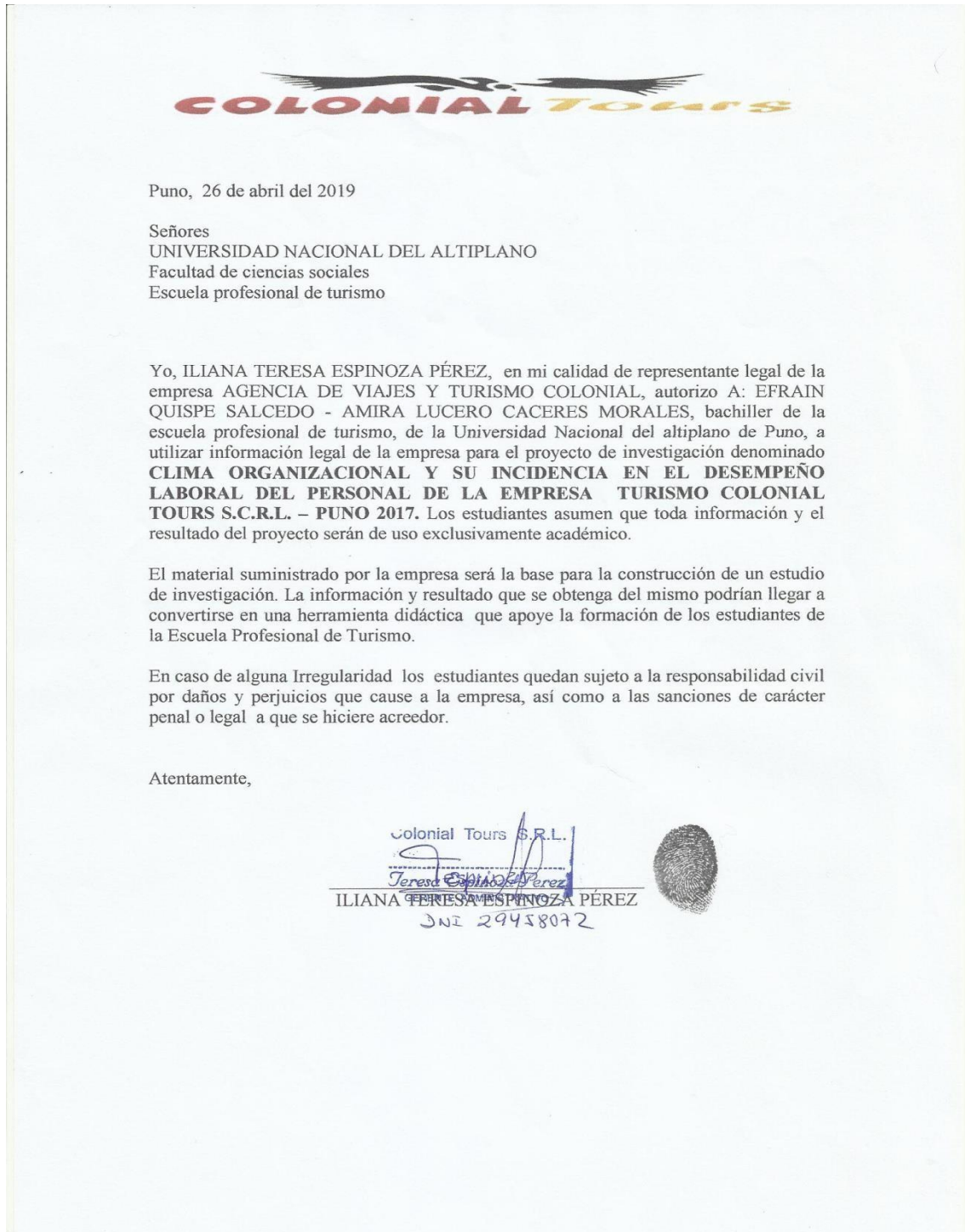
- Wayne, R. (2010). *Administración de recursos humanos*. (11 Ed.). México: Prentice Hall.
- Zegarra, M. (2013). *¿Qué es el MOF? Manual de organización y funciones*. Recuperado el 5 de julio de 2016 de: <https://victorzegarra.net/2012/08/17/que-es-el-mof-manual-de-organizacion-y-funciones/>.
- Zubillaga, M. (2013). *Proceso del desarrollo organizacional, Ministerio del Poder Popular para la Educación Universitaria*, Universidad Fermín Toro.
- Zapata, R. (2010), *Propuesta de mejora del clima laboral del personal del área de atención al cliente de Electronorte S.A.* Tesis de pregrado. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo, Perú.
- PNUD. (sf.). “*Índice de capacidad organizacional ICO; Guía de aplicación y análisis del Índice de capacidad organizacional a la Agencia de Desarrollo Económico Local*”.
- UCA. (2016). *Iniciativa. Plataforma para la Formación, Cualificación y Certificación de las Competencias Profesionales*, Patrocinado por el Consejo Social de la Universidad de Cádiz. Recuperado el 5 de julio de 2016 de: http://csintranet.org/competenciaslaborales/index.php?option=com_content&view=article&id=148:iniciativa&catid=55:competencias.
- UNESCO. (2011). *Manual de Gestión para Directores de Instituciones Educativa, (1ª Ed.)*, Lima: Lance Grafico SAC. Lima, Perú. Recuperado el 5 de julio de 2016 de: <http://unesdoc.unesco.org/images/0021/002191/219162s.pdf>



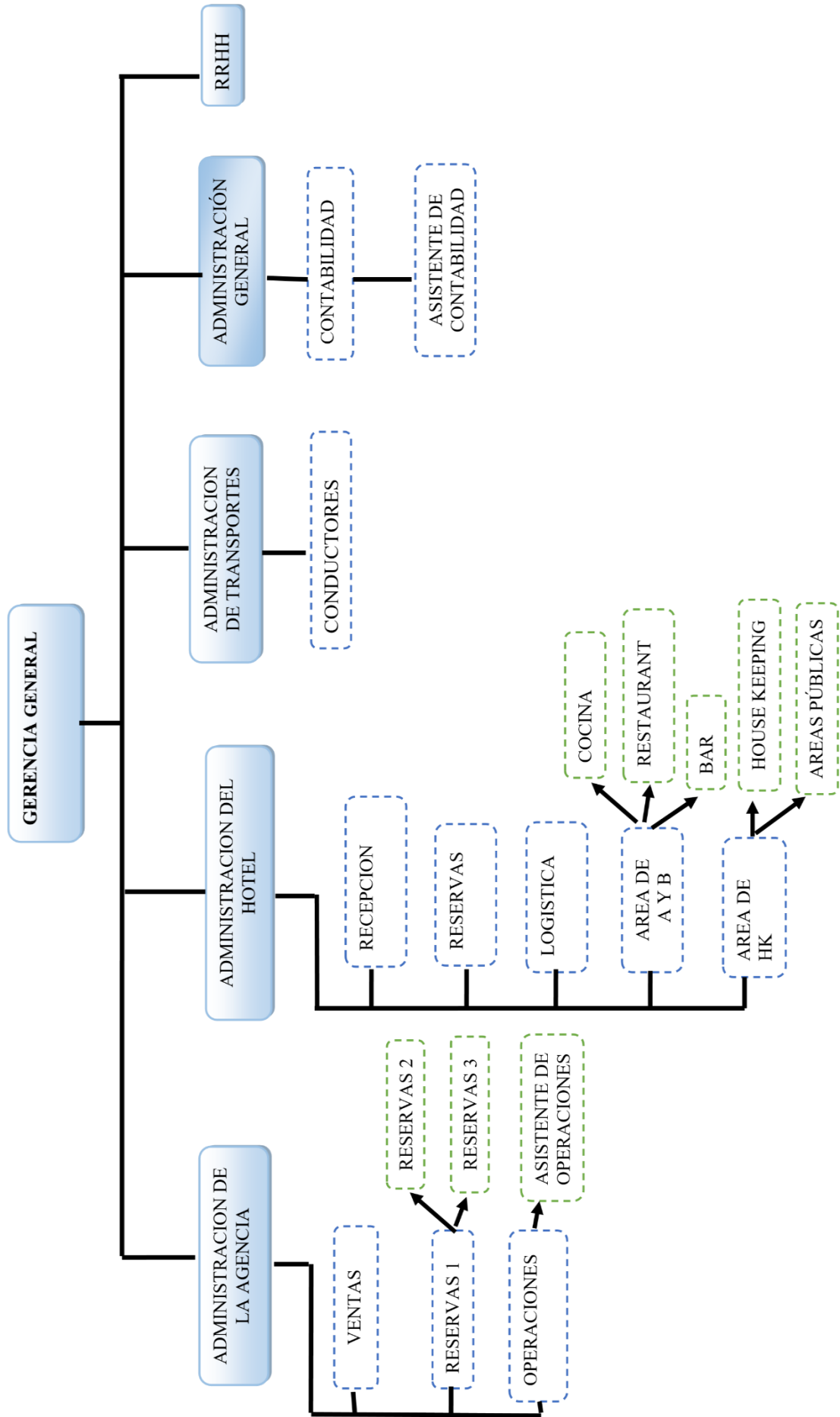
ANEXOS



**ANEXO 1: Constancia de ejecucion del instrumento otorgada por la empresa turismo
Colonial Tours S.C.R.L.**



ANEXO 2: Organigrama de la empresa turismo Colonial Tours S.C.R.L.





ANEXO 3: Instrumento de investigación.

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO – PUNO
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO
EMPRESA TURISMO COLONIAL TOURS S.C.R.L.
ENCUESTA DE CLIMA ORGANIZACIONAL PARA LOS TRABAJADORES DE
LA EMPRESA TURISMO COLONIAL TOURS S.C.R.L.

OBJETIVO

El presente cuestionario tiene la intención de proveer elementos que permitan dar cuenta del grado de relación de clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa turismo Colonial Tours S.C.R.L. Su carácter es **confidencial** y **anónimo**, la información recabada se utilizará para fines académicos exclusivamente.

INSTRUCCIONES

Para contestar las preguntas lea cuidadosamente el enunciado y escoja solo una respuesta marcando con una “X” sobre la opción con la cual este de acuerdo o pertenezca. Agradecemos su colaboración y honestidad en el desarrollo de la prueba. Conteste por favor todas las preguntas evitando hacerlo al azar. A lo largo de la encuesta le haremos una serie de preguntas sobre distintos aspectos de la organización. La escala de respuestas es la siguiente:

- 1 = Nunca
- 2 = Casi nunca
- 3 = A veces
- 4 = Casi siempre
- 5 = Siempre

DATOS GENERALES

Edad : _____

Género : () Masculino () Femenino

Estado Civil : () Soltero () Casado () Divorciado () Conviviente () Viudo

VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL		ESCALA VALORATIVA				
D1	DIMENSIÓN: Comportamiento organizacional					
IND	Indicador: Comunicación	1	2	3	4	5
1	¿Existe un comportamiento organizacional óptimo del Gerente de colonial tours, funcionarios y trabajadores?					
2	¿Existe buena comunicación de abajo a arriba y/o viceversa entre trabajadores y funcionarios?					
3	¿Las relaciones interpersonales son cordiales y abiertas entre los miembros de tu equipo de trabajo?					
IND	Indicador: Reconocimiento					
4	¿Mi trabajo es reconocido por los demás?					
5	¿Usted se siente satisfecho en el puesto donde labora?					
6	¿El buen rendimiento personal da lugar a una promoción laboral?					
IND	Indicador: Remuneración					
7	¿Las remuneraciones que perciben los trabajadores están acorde con la a situación y marcha de la empresa?					
8	¿Las remuneraciones que paga la empresa están sobre la medida del mercado en su segmento?					
9	¿La remuneración que le paga la empresa por su trabajo, es adecuada y justa?					



D2	DIMENSIÓN: Capacidad organizacional	1	2	3	4	5
IND	Indicador: Liderazgo					
10	¿El Gerente de colonial tours tiene la capacidad de liderazgo para dirigir la empresa?					
11	¿El Gerente de colonial tours con sus funcionarios organiza adecuadamente los planes, acciones y gestiones en beneficio de la empresa?					
12	¿El respaldo es permanente por parte del gerente o superior en el área de su trabajo?					
13	¿El Gerente considera y valora las opiniones de los trabajadores?					
IND	Indicador: Trabajo en equipo					
14	¿El Gerente y Funcionarios convocan a reuniones de trabajo para programar las acciones a realizar?					
15	¿El Gerente de colonial tours y sus funcionarios toman decisiones y las asume, teniendo en cuenta el código de Ética profesional, sus principios y normas?					
16	¿El Gerente de colonial tours se preocupa por desarrollar e innovar para mejorar sus actividades al interior de la empresa?					
17	¿Existe disposición permanente de los trabajadores para trabajar en equipo?					
18	¿Existe un nivel alto de compañerismo y unión entre los trabajadores?					

	VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL	ESCALA VALORATIVA				
D1	DIMENSIÓN: Compromiso organizacional					
IND	Indicador: Arquitectura organizacional	1	2	3	4	5
1	¿Los niveles jerárquicos en la empresa están claramente delimitado?					
2	¿El Gerente de colonial tours y funcionarios cumplen con sus funciones establecidas en el MOF?					
3	¿Todos los trabajadores conocen las normativas y políticas de la empresa?					
4	¿Los procesos y procedimientos de trabajo son conocidos por todos los trabajadores de la empresa?					
IND	Indicador: Puesto de trabajo					
5	¿La empresa asigna los puestos de trabajo acorde con las capacidades de los trabajadores?					
6	¿La empresa se preocupa de fortalecer las capacidades de sus trabajadores de manera permanente?					
7	¿Dadas sus funciones es justa la remuneración económica y los beneficios como (capacitación, seguro, prestaciones) que recibo?					
8	¿La selección y promoción de los trabajadores obedecen a las políticas establecidas de la empresa?					
9	¿Te identificas como parte de la empresa?					



D2	DIMENSIÓN: Aptitud laboral	1	2	3	4	5
IND	Indicador: Autonomía					
10	¿Tiene la suficiente capacidad de iniciativa en su trabajo?					
11	¿El puesto que ocupa en la organización está en relación con la experiencia que usted posee?					
12	¿Los trabajadores emprenden de manera autónoma acciones que le den más efectividad a su trabajo?					
IND	Indicador: Toma de decisiones					
13	¿El Gerente y funcionarios están en la capacidad de tomar decisiones de manera autónoma en el ámbito de su competencia?					
14	¿La toma de decisiones en los diferentes niveles ayudan a los trabajadores a cumplir de mejor manera su trabajo?					
15	¿La forma en que se toman las decisiones en la empresa repercute en la consecución de los objetivos establecidos?					

¡Muchas gracias por su participación!



ANEXO 4: Datos de la empresa.

COLONIAL TOURS SRL

- RUC: 20272990086
- RAZON SOCIAL: COLONIAL TOURS SRL
- NOMBRE COMERCIAL: Colonial Tours
- TIPO EMPRESA: Soc.Com.Respons. Ltda
- CONDICION: Activo
- FECHA INICIO ACTIVIDADES: 15 / Mayo / 1995
- ACTIVIDAD COMERCIAL: Otros Tipos Transporte No Reg. Via Ter.
- CIU: 60227
- DIRECCIÓN LEGAL: Cal. Santa Catalina Nro. 115a
- URBANIZACION: Cercado
- DISTRITO / CIUDAD: Arequipa
- DEPARTAMENTO: Arequipa, Perú
- TELEFONOS: 286868 –
- PERFIL DE COLONIAL TOURS SRL | COLONIAL TOURS:
Empadronada en el Registro Nacional de Proveedores para hacer contrataciones con el Estado Peruano.
- REPRESENTANTES LEGALES DE COLONIAL TOURS SRL | COLONIAL TOURS
 - SOCIA: Espinoza Perez Luz Guinara
 - GERENTE ADM.: Espinoza Perez Iliana Teresa
 - GERENTE GENERAL: Espinoza Perez Edgardo Walter

ANEXO 5: Vaciado de datos de la encuesta – en el programa Excel.

N°	CLIMA ORGANIZACIONAL										DES EMPEÑO LABORAL																									
	COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL					CAPACIDAD ORGANIZACIONAL					COMPROMISO O ORGANIZACIONAL					APTITUD LABORAL																				
	COMUNICACIÓN		RECONOCIMIENTO		REMUNERACIÓN		LIDERAZGO		TRABAJO EN EQUIPO		ARQUITECTURA ORGANIZACIONAL		PUESTO DE TRABAJO		AUTONOMIA		TOMA DE DECISIONES																			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	SUMA	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	SUMA	P19	P8	P7	P6	P5	P4	P3	P2	P1	SUMA	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	4	3	4	3	5	4	4	4	5	36	4	5	3	3	4	4	5	4	36	4	3	3	3	3	3	3	3	3	28	3	3	3	3	3	3	18
2	4	4	5	4	5	3	1	1	1	28	1	4	4	5	4	5	3	4	33	4	4	4	5	4	4	3	3	3	33	3	3	3	3	3	3	18
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	5	4	5	23	4	3	4	4	4	5	4	3	34	3	4	3	4	4	4	22	
4	1	1	1	1	1	1	4	3	4	17	3	1	1	1	1	5	4	4	25	4	3	4	5	4	5	4	4	35	3	3	3	3	3	3	18	
5	4	3	4	3	4	5	4	3	4	34	4	4	3	4	3	5	3	4	34	3	3	4	3	5	4	3	3	33	3	3	3	3	3	3	18	
6	4	3	4	4	4	5	4	3	3	34	3	4	3	4	4	4	5	4	34	3	3	3	3	3	3	3	3	27	1	1	1	1	1	1	6	
7	4	3	4	5	5	4	4	3	3	35	3	3	3	3	3	3	4	3	28	4	3	4	5	3	4	4	5	35	3	3	3	3	3	3	18	
8	3	3	4	3	5	5	4	3	3	33	3	3	3	3	3	3	4	4	28	4	4	4	5	4	3	3	3	33	3	3	3	3	3	3	18	
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	1	6	
10	4	4	5	4	5	3	3	4	4	36	4	5	4	4	3	3	3	1	30	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	1	6	
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	1	1	3	11	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	3	18	
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	1	1	3	11	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	3	18	
13	4	3	4	3	4	5	3	3	4	33	4	5	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	3	18	
14	4	3	4	4	4	5	4	3	3	34	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	3	18		
15	4	3	3	3	3	3	3	3	3	28	3	3	5	4	4	5	4	4	35	4	4	4	5	4	3	3	4	33	4	4	4	4	4	4	24	
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	1	1	4	31	5	5	4	4	4	3	3	3	33	3	3	3	3	3	3	17	
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	1	1	4	28	3	5	4	4	3	3	3	3	32	3	3	3	3	3	3	17	
18	3	4	5	3	4	4	5	3	3	34	5	4	5	5	4	4	5	4	41	5	4	4	5	4	5	4	5	38	4	5	5	5	4	27		
19	5	4	5	4	4	3	5	3	4	37	5	5	4	3	5	3	4	3	36	5	4	3	4	4	4	3	4	34	5	4	5	4	4	27		
20	3	4	5	3	4	4	5	4	3	35	4	5	4	4	4	3	3	33	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	3	18		
21	5	4	5	4	5	3	5	4	3	38	5	4	5	4	4	3	3	35	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	3	18		
22	5	4	5	4	4	3	5	4	3	37	5	4	5	4	4	4	3	35	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	3	18		
23	5	3	4	4	4	4	4	2	3	33	5	4	5	5	4	3	3	37	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	3	18		
24	5	3	4	5	4	5	4	3	3	36	5	4	5	5	4	4	4	39	4	3	3	4	5	3	4	5	34	4	5	5	5	3	5	27		
25	4	4	4	5	4	5	3	1	1	31	1	1	4	4	5	4	3	30	4	4	4	4	5	4	4	3	34	4	5	5	5	3	5	27		
26	3	1	5	4	5	4	4	3	4	33	4	4	4	3	3	3	4	33	4	4	4	4	5	4	4	3	34	3	4	4	4	5	4	24		
27	5	1	5	4	5	4	4	3	4	35	5	5	4	4	3	3	3	33	3	3	3	3	4	3	4	3	28	3	3	3	3	3	4	19		
28	3	4	5	3	4	4	3	3	4	33	3	5	5	4	3	3	3	32	3	3	3	3	4	3	4	3	28	3	3	3	3	3	4	19		
29	3	4	3	4	4	4	4	5	4	34	3	3	4	4	4	4	5	4	34	3	3	3	3	3	3	3	27	4	4	3	3	3	3	20		
30	3	4	3	4	5	5	4	4	3	35	3	3	3	3	3	3	4	28	3	4	3	4	5	3	4	4	33	1	1	1	1	1	1	6		

ANEXO 6: Vaciado de datos de la encuesta para el análisis inferencial – SPSS.

BASE DE DATOS V1 - PROCESADO.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ayuda Ventana Ayuda

Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
P1	Númérico	8	0	1. ¿Existe un c...	{1, Nunca}...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
P2	Númérico	8	0	2. ¿Existe bue...	{1, Nunca}...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
P3	Númérico	8	0	3. ¿Las relacio...	{1, Nunca}...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
P4	Númérico	8	0	4. ¿Mi trabajo e...	{1, Nunca}...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
P5	Númérico	8	0	5. ¿Usted...	{1, Nunca}...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
P6	Númérico	8	0	6. ¿El bu...						Entrada
P7	Númérico	8	0	7. ¿Las r...						Entrada
P8	Númérico	8	0	8. ¿Las r...						Entrada
P9	Númérico	8	0	9. ¿La re...						Entrada
P10	Númérico	8	0	10. ¿El G...						Entrada
P11	Númérico	8	0	11. ¿El G...						Entrada
P12	Númérico	8	0	12. ¿El ré...						Entrada
P13	Númérico	8	0	13. ¿El G...						Entrada
P14	Númérico	8	0	14. ¿El G...						Entrada
P15	Númérico	8	0	15. ¿El G...						Entrada
P16	Númérico	8	0	16. ¿El G...						Entrada
P17	Númérico	8	0	17. ¿Exis...						Entrada
P18	Númérico	8	0	18. ¿Exis...						Entrada
P01	Númérico	8	0	1. ¿Los niveles j...	{1, Nunca}...	Ninguna	4	Derecha	Nominal	Entrada
P02	Númérico	8	0	2. ¿El Gerente ...	{1, Nunca}...	Ninguna	4	Derecha	Nominal	Entrada
P03	Númérico	8	0	3. ¿Todos los tr...	{1, Nunca}...	Ninguna	4	Derecha	Nominal	Entrada
P04	Númérico	8	0	4. ¿Los proceso...	{1, Nunca}...	Ninguna	4	Derecha	Nominal	Entrada
P05	Númérico	8	0	5. ¿La empresa ...	{1, Nunca}...	Ninguna	4	Derecha	Nominal	Entrada
P06	Númérico	8	0	6. ¿La empresa ...	{1, Nunca}...	Ninguna	4	Derecha	Nominal	Entrada

Etiquetas de valor

Valor:

Etiqueta:

1 = "Nunca"
2 = "Casi nunca"
3 = "A veces"
4 = "Casi siempre"
5 = "Siempre"

Añadir Cambiar Eliminar

Aceptar Cancelar Ayuda

Ortografía...

Activar Medida

Ve a Configuración para activar Wind

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode-ON