



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Clima y desempeño laboral de Talma S.A., en la provincia constitucional del
Callao 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTOR:

Quispe Nuñez, Jesus Augusto (ORCID: 0000-0001-9571-3713)

ASESOR:

Dr. Sandoval Nizama, Genaro Edwin (ORCID: 0000-0002-9684-9935)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2018

Dedicatoria

El trabajo de investigación se la dedico en memoria a mi abuelitos, siendo mis fuentes de inspiración. A mis familiares quienes me apoyaron todo el tiempo.

A mi novia e hijo quien me apoya y alienta para continuar, cuando parecía que me iba a rendir.

Agradecimientos

Quiero agradecerle antetodo a Dios por la inspiración y a mi asesor por cada momento dedicado para aclarar cualquier tipo de duda que me surgiera, agradecerle por la caridad y exactitud con la que enseñó cada clase, discurso y lección.

Gracias a mi maestro por haber elegido ser maestro, gracias a mi maestro por haberme enseñado tan bien y por haberme permitido el desarrollo de esta tesis.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	18
3.1. Tipo y diseño de investigación	18
3.2. Variables y operacionalización	18
3.3. Población, muestra y muestreo	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.5. Procedimientos	21
3.6. Métodos de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	23
IV. DISCUSIÓN	28
V. CONCLUSIONES	31
VI. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS	33
ANEXOS	1

Índice de tablas

Tabla 1. Variable clima laboral	18
Tabla 2. Variable desempeño laboral	19
Tabla 3. Validación del instrumentos	20
Tabla 4. Coeficiente de fiabilidad	21
Tabla 5. Frecuencias y porcentajes de la variable clima laboral	23
Tabla 6. Frecuencias y porcentajes de la variable desempeño laboral	24
Tabla 7. Pruebas de normalidad	25
Tabla 8. Correlación entre clima y desempeño laboral	25
Tabla 9. Correlación entre el clima y los modelos de desempeño	26
Tabla 10. Correlación entre clima y desempeño de tareas	27
Tabla 11. Correlación entre clima y desempeño contextual	27

Índice de figuras

Figura 1. Fórmula para calcula la muestra	19
Figura 2. Frecuencias y porcentajes de la variable clima laboral	23
Figura 3. Frecuencias y porcentajes de la variable desempeño laboral	24

Resumen

La investigación tuvo como finalidad determinar la relación entre el clima y el desempeño laboral de la empresa Talma Servicios Aeroportuarios S.A. en el 2018. Se aplicó el método descriptivo no experimental, de tipo aplicada, la población estudiada fueron los trabajadores del Área de GHA-Agente de carga de Aerolíneas del servicio COA entre otros, obteniendo información de 65 colaboradores, empleando un método muestras. La encuesta se usó como técnica y como instrumento de estudio un cuestionario de tipo Likert, con 16 preguntas de la variable clima laboral y 16 preguntas de la variable desempeño laboral. En este proceso de investigación se empleó el estadístico SPSS 22, comprobando la confiabilidad del cuestionario a través del alfa de Cronbach, a la par empleamos el método de Speaman con la finalidad de medir la correlación. Se concluyó con un resultado de $r = 0.280$ para ambas variables teniendo una población de $n=65$, comparando con los niveles de correlación de la tabla 12, encontramos una correlación positiva moderada o media entre las variables Clima y Desempeño Laboral.

Palabras clave: Clima, Calidad de Servicio, Cuestionario, Desempeño, Control de Resultados.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between climate and work performance of the company Talma Servicios Aeroportuarios SA in 2018. The non-experimental descriptive method was applied, the type of application, the population studied, the GHA-Area workers Agent loading the COA service among others, obtaining information from 65 employees, using a sampling method. The survey was used as a technique and as a study instrument, Likert-type questionnaire, with 16 questions of the variable work climate and 16 questions of the variable work performance. In this research process the SPSS 22 statistic was used, checking the reliability of the questionnaire through Cronbach's alpha, at the same time we used the method of speaking in order to measure the correlation. It was concluded with a result of 0.280 for both variables having a population of $n = 65$, comparing with the levels of correlation in table 12, we found a moderate or average positive correlation between the variables Climate and Work Performance.

Keywords: Work climate, Questionnaire, Work performance, Results Control.

I. INTRODUCCIÓN

A lo largo del tiempo, el hombre gradualmente ha ido evolucionado en todos los sentidos, de tal manera que la administración no es una excepción. Por ende los pioneros como Taylor, Fayol, Weber, Mayo, Maslow, etc., cada uno de ellos contribuyeron con principios memorables a lo que hoy se le llama ciencias administrativas. En consecuencia el desarrollo de las diversas escuelas es la eclosión de una unidad organizativa tecnológicamente más humanizada, moderna y con influencia de los diversos factores ambientales que desde luego actúan cada día en el clima laboral. Cabe destacar que gracias a las explicaciones de las diversas escuelas podemos comprender el desarrollo de la definición clima laboral y cómo ahora se puede vivir de forma personal o colectiva, lo cual tiene gran trascendencia en las entidades de hoy en día debido a que permite un buen manejo de las mismas en relación a su talento humano que lo componen.

Es por eso que en Talma siempre se generan situaciones vinculadas a la debilidad en el clima y desempeño laboral, por eso las relaciones con los colaboradores no se da con la calidad de vida para cada uno de ellos, ya que, es un ambiente en donde no se atiende a los ingresantes brindándole el apoyo necesario para sus capacitaciones y en donde los trabajadores de mayor antigüedad hacen que el entorno del área de trabajo, se vuelva en sí, no apto para aquellos que si desean aprender de las actividades, por ende no se sientan seguro de su continuidad, es por eso que, aquellos colaboradores le es muy difícil obtener un logro en su intento de adaptarse a los cambios esto afecta a la productividad viendo así un problema además en la capacitación no permite desarrollar un buen desempeño.

Por ello, para que una entidad tenga mayor productividad requiere de un personal competente para obtener sus metas y objetivos. En Talma Servicios Aeroportuarios, el clima laboral de los trabajadores es un proceso que aún no ha alcanzado su máxima meta, conforme a las condiciones no es posible gestar procesos estratégicos que posibilite captar al personal sino por las aptitudes de algunos que no ayuda a lograrlo.

La justificación teórica se desarrollo para poder determinar la relevancia del clima laboral para el desempeño laboral adecuado y positivo que fomente el

llevar a cabo los objetivos de una entidad. De acuerdo a Bavaresco (2001) afirma que son las teorías las que dan al estudioso el sustento inicial dentro del conocimiento. Excepto que el estudio sea puro o experimental, no obstante siempre cuentan con una referencia teórica. Deben estar comprendidas por variables y elementos que la constituyan teóricamente. Conforme al propósito del estudio: Clima laboral, Chiavenato (2009) es el autor principal, el cual dice que los procesos de retención de los individuos tienen como fin tenerlos felices y motivados, así como asegurar su condición física, psicológica y social para que se queden en la empresa y se involucren en ella. De la misma forma, en el: Desempeño laboral, se toman como autores principales a Edel, García y Casiano (2007), quienes aluden que es la lealtad o compromiso de aquellos individuos que se identifican con la empresa.

Asimismo la justificación metodológica, se dio a través de exámenes justificados de los procedimientos o métodos. Asimismo, Arias (2006) aludió que es la medida de profundidad con la que se aproxima a un fenómeno u objeto de estudio y tienden a ser exploratorio, descriptivo y correlativo. El método empleado en este estudio fue la encuesta (técnica) y el cuestionario (instrumento), las cuales presentaron interrogantes abiertas, cerradas o mixtas. Según Blanco (2000), el instrumento es una hoja con diversas interrogantes, las cuales son provenientes de las variables y de la cual se extrajeron las dimensiones e indicadores.

La justificación económica, de acuerdo a Carrasco (2005) reafirma la lógica socioeconómica de que "reside en las herramientas y beneficios que reportan los resultados del estudio para la población, ya que proporciona una base importante para implementar proyectos de mejora social y económica" (p. 120); por ello, si la entidad considera las sugerencias de este estudio, debe pedirse financiamiento para comenzar las capacitaciones y posteriormente implementarlo. La inversión se justifica cuando se obtienen empleados calificados, competentes y altamente comprometidos. Esta inversión será muy beneficiosa para la entidad la cual se verá reflejada en su productividad a largo plazo y le permitirá estar a la vanguardia en un mercado altamente competitivo.

Además, la justificación social del estudio según Hernández et al. (2014), es una motivación social a la hora de responder interrogantes del estudio: "¿Cuál es su significado para la sociedad? ¿Quiénes aprovecharán los resultados del

estudio?", ¿De qué manera? ; en resumen, ¿cuál es su alcance o proyección social? "(pág. 40). Este estudio posibilitara a la entidad, proponer estrategias que integren la gestión del clima laboral, mejoren el apoyo al clima laboral al área de recursos humanos y que no solamente quede ahí sino que se extiendan a toda la entidad, con el fin de tener un personal calificado que aporte nuevas ideas, estrategias. De la misma forma, fomentar el compromiso organizacional para así conseguir que el personal que se identifique y sea leal a la entidad, ya que con ello se podrá sostener un ambiente de trabajo agradable mediante un buen clima laboral, asimismo, se mejorará la calidad de vida dentro de la entidad Talma Servicios Aeroportuarios S.A y el beneficio será para todo el talento humano que sea parte de la entidad.

Se planteó el problema general, ¿Cuál es la relación entre el clima y el desempeño laboral en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios S.A. en el primer semestre del año 2018?. Además los problemas específicos: a) ¿Cuál es la relación entre el clima y los modelos de desempeño en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios S.A. en el primer semestre del año 2018?, b) ¿Cuál es la relación entre el clima y los desempeño de tareas en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios S.A. en el primer semestre del año 2018?, c) ¿Cuál es la relación entre el clima y el desempeño contextual en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios S.A. en el primer semestre del año 2018?.

Asimismo, el objetivo general del estudio: Determinar la relación entre el clima y desempeño laboral en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios S.A. en el primer semestre del año 2018. Los siguientes objetivos específicos: a) Determinar la relación entre el clima y los modelos de desempeño en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios S.A. en el primer semestre del año 2018; b) Determinar la relación entre el clima y el desempeño de tareas en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios S.A. en el primer semestre del año 2018; c) Determinar la relación entre el clima y el desempeño contextual en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios S.A. en el primer semestre del año 2018.

La hipótesis general del estudio: Existe relación entre el clima y desempeño laboral en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios S.A. en el primer semestre del año 2018. Las hipótesis específicas: a) Existe relación significativa entre el clima y los modelos de desempeño de la empresa Talma

Servicios Aeroportuarios S.A. en el primer semestre del año 2018; b) Existe relación significativa entre el clima y el desempeño de tareas en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios S.A. en el primer semestre del año 2018; c) Existe relación significativa entre el clima y el desempeño contextual en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios S.A. en el primer semestre del año 2018.

II. MARCO TEÓRICO

Los antecedentes que aportaron en contenido teórico fueron realizados, por Balarezo (2014), en su estudio: “La comunicación organizacional interna y su relación en el comportamiento organizacional de la empresa San Miguel Drive”, su objetivo principal fue determinar la existencia de una escasez de comunicación interna y su ocurrencia en el desarrollo organizacional de la empresa, dado que el diseño de estudio es no experimental, transversal, con respecto al método, encontramos un valor cuantitativo estudiar. Para obtener resultados, se realizó una muestra censal, conformada por 30 empleados a quienes se les encuestó con respuestas cerradas y las cuales fueron medidas mediante la escala Likert, donde la confiabilidad según el alfa de Cronbach, dio ,639 por consiguiente, en la prueba de normalidad se obtuvo como resultado para la variable 1: 0.001 y la variable 2: 0.000 lo cual son significativamente confiables, la prueba de hipótesis utilizada fue el Rho de Spearman. Concluyó que el 73.2% tiene insatisfacción laboral, como consecuencia un factor tanto interno como externo de la productividad. Un 65.5% no logra la eficiencia y eficacia debido a la ausencia de capacitación y una inducción apropiada. De tal forma un 52.3% aluden que la estabilidad laboral es perjudicada por las dañinas relaciones interpersonales, la falta de gusto por el trabajo de las condiciones generales, asimismo, un 58.6% aludieron que hay indicadores que repercuten para que los trabajadores estén satisfechos. En el trabajo de investigación fue significativa porque ayudó a determinar la importancia que existe en la insatisfacción laboral reflejado en baja productividad a falta de capacitaciones y de la ausencia de relaciones interpersonales como es que se relaciona la comunicación con el desarrollo organizacional.

Zavala (2014), en su estudio: “Motivación y satisfacción laboral en el Centro de Servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas”, su objetivo principal fue diseñar un instrumento de medida para descubrir diferencias significativas en la motivación y satisfacción laboral entre los grupos identificados en el estudio de caso y la contextualización de la información cuantitativa obtenida. El estudio se correlacionó, con un diseño transversal no experimental, la población y muestra fue comprendida por 53 funcionarios operativos y 5 gerenciales. La investigación se completó de acuerdo a la prueba

de Spearman, cuyo resultado es ($r = 0,531$) siendo una correlación positiva moderada, asimismo el valor de $P = 0,000$ es inferior que el valor de $P = 0,05$ y consecuentemente la significancia es un 95% y se admite la H_a , siempre que exista una relación significativa entre las variables. Los individuos que integran las entidades son fuente principal de una ventaja competitiva, dotandolas de características especiales. Todas las entidades con una alta satisfacción del cliente también tienen una alta satisfacción de los empleados.

Olvera (2013), en su estudio: "La motivación y su relación en el desempeño laboral de los empleados administrativos del Área Comercial de la Constructora Furoiani Obras y Proyectos", su objetivo principal fue determinar los factores motivacionales y la relación entre el desempeño laboral del personal administrativo del área de negocios. El tipo de estudio fue sustancial con un diseño no experimental, la población consistió en 38 trabajadores. En base a la información obtenida de las encuestas nos es suficiente para diagnosticar los factores motivacionales y el desempeño laboral. Se encontró un coeficiente de correlación de ($r = 705$) lo que se interpreta como una alta correlación positiva, asimismo el valor $P = 0.000$ es inferior que el valor de $P = 0.05$ y consecuentemente la significancia es un 95% y se admite la H_a , siempre que exista una relación significativa entre las variables.

Hernández (2010), en su estudio: "La motivación como factor del desempeño laboral en el departamento de mantenimiento de instrumentos del complejo petroquímico Morelos", concluye que cuando el personal de cada entidad, departamento o sector, no está motivado, su desempeño laboral se verá reflejado en sus funciones y actividades, son de suma trascendencia para alcanzar sus objetivos y metas. Se tuvo cuenta al personal para que asistan a los cursos de formación, por otra parte, hay un entorno que ellos mismos crean y que, al mismo tiempo, les ayuda en el desarrollo de sus funciones, asimismo el recibir una retribución con la que puedan cubrir sus necesidades, recibir reconocimiento por sus méritos, logros y desempeño, permitirá establecer y crear una conexión laboral realmente buena tanto con sus jefes como con sus colegas,

Asimismo, Hernández (2010) Confirma que es fundamental que la entidad preste la atención debida y tenga en cuenta que al tener un empleado realmente

motivado, permite el éxito de la entidad la cual se refleja en su desempeño , teniendo presente ello se hace mención que el trabajador es el activo más fundamental que tienen para lograr la calidad.

Marques de Ponte y Gonzales (2010), en su estudio: “La relación entre la satisfacción laboral y la intención de abandonar la institución en docentes universitarios a tiempo completo del sector privado de Caracas”, concluyo que hay una relación significativa e inversamente proporcional entre las variables satisfacción laboral e intención de dejar la institución, debido que esta conexión esta afectada por los componentes de trabajo, la naturaleza del trabajo y la comunicación, si se contrastan los componentes de satisfacción laboral con el índice de intención general de dejar de fumar, aunque la relación más alta se refleja entre el índice de satisfacción laboral y el índice institucional. Los componentes de la intención de dejar la institución resultaron primar antes que el componente de beneficio. Resultó una relación significativa inversamente proporcional, que en la práctica conduce a que a mayor satisfacción laboral presentada, menor intención de abandono institucional manifestada por los individuos, lo que permite controlar la hipótesis planteada al inicio de la investigación.

Valdivia (2014), en su estudio: “El clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la empresa Danper-Trujillo. Peru“ , su objetivo principal fue determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño de los trabajadores de la empresa. Además, contó con 117 trabajadores como muestra, quienes utilizaron un cuestionario que sirvió como instrumento para la recabar información, lo que ayudó a realizar la investigación. Con la conclusión de que el clima organizacional incide en el desempeño laboral de las personas. La motivación, la comodidad, la realización profesional, la seguridad personal y la promoción del desarrollo son las dimensiones más destacadas y las que se incluyen en el desempeño laboral. La motivación es clave fundamental para el desempeño laboral, y el diálogo empleado en la entidad es suficiente, para generar camaradería y origine una mejor conexión entre los trabajadores.

López (2015), en su estudio: “La motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de una Mype de Lima Sur - Caso Avícola Vera E.I.R.L.”, su

objetivo principal fue determinar la relación entre motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de una Mype. El método utilizado para la preparación de esta disertación está relacionado con el enfoque cuantitativo. El estudio es básico con un nivel descriptivo y con un diseño no experimental, ya que las variables no son manipuladas; y es transversal, debido a que se hizo durante un tiempo determinado. Con una muestra de 136 colaboradores. De modo que, el tipo de muestreo es probabilidad estratificada. Entre los principales resultados de la prueba estadística Rho de Spearman, se pudo observar que hay una relación positiva entre las variables, con una correlación moderada de 0.614 con un valor de significancia (bilateral) de 0.000; lo que indica que la correlación es positiva, dado los resultados presentados, se decide aceptar la H_a y rechazar la H_0 .

Estela (2014), en su estudio: "Calidad de vida laboral y motivación de los trabajadores del área de ventas de la empresa Latinex import export S.A.C. – Lima 2014", su objetivo principal fue identificar la relación entre la calidad del trabajo y la motivación de los empleados en el área de ventas de la empresa. Es un estudio de correlación descriptiva, de corte transversal no experimental, estamos ante un estudio cuantitativo. Para obtener resultados se tomó la población total de 62 empleados, se aplicó una encuesta de tipo Likert, según el alfa de Cronbach obtuvo un ,951 consecuentemente tienen una confiabilidad significativa, el resultado se obtiene en la prueba de normalidad, para la variable 1: 0.002 y la variable 2: 0.001, la muestra de hipótesis con el coeficiente de correlación dio un valor de ($r = 0.798$) lo que significa una correlación positiva, con un valor de $P = 0,001$. Se concluye que el 75% del personal que trabaja en la entidad no tiene motivación porque no cuenta con el apoyo suficiente de sus jefes en cuanto a su desempeño personal y al progreso de su éxito profesional. De igual forma, el 56,8% manifiesta que su desmotivación repercute en su desempeño laboral de manera desfavorable y por ello no desarrollan sus actividades como corresponden. El 72% dice que la satisfacción laboral de los empleados es acotada porque no reconocen las tareas diarias. El trabajo de investigación demostró si hay relación entre ambas variables, por ende refieren que la motivación afecta de una forma negativa al desempeño laboral dentro de

una organización reflejando la carencia de reconocimiento por su compromiso al cumplir sus metas asignadas.

Quesada (2014), en su estudio: "Liderazgo transaccional y el comportamiento organizacional en las instituciones educativas públicas Ramón Castilla y Túpac Amaru, del distrito de Comas, de la unidad de gestión educativa N° 04, provincia y departamento de Lima, año 2012", su objetivo principal fue determinar la relación entre liderazgo transaccional y comportamiento organizacional en las instituciones de educación pública. El estudio es descriptivo-correlacional, de corte transversal – no experimental. La población fue compuesta por 106 docentes, donde se encontró la confiabilidad de las variables, las cuales determinaron coeficientes con alfa de Cronbach de 0.694 para liderazgo transaccional y 0.986 para comportamiento organizacional. Para la prueba de hipótesis empleó el Rho de Spearman. En esta observación de la correlación, se descubrió que hay una relación en ambas variables siendo significativa en un nivel de 0.001 y por lo tanto si existe alguna correlación. En resumen, señalan que el 81,5% de los gerentes y docentes encuestados afirman que sus gerentes casi siempre se desarrollan en la dirección debido a la exención pasiva del liderazgo transaccional. El 12,7% lo sitúa en el nivel bajo y solo el 5,8% en el nivel alto. El 56,6% alude que la gestión con exención activa lo hace en un nivel medio, un 22,2% en un nivel efectivo y un 21,2% en un nivel deficiente. El comportamiento generalmente está motivado por alcanzar una determinado objetivo o meta. La iniciativa que da lugar a una acción pueden proceder tanto del consciente como del subconsciente del individuo, cuando es propiciado por el consciente es probable que pueda ser sometido a investigación y evaluación.

Jiménez (2014), en su estudio: "Relación entre el liderazgo de los directores y la motivación hacia el trabajo y el desempeño de docentes de una universidad privada", su objetivo principal fue identificar la relación entre la motivación hacia el trabajo, el liderazgo de los líderes del programa y el desempeño laboral de los docentes. El marco metodológico utilizado fue la correlación descriptiva, no experimental. La población fue de 189 docentes con una muestra de 66 los cuales fueron encuestados, mediante un cuestionario. Los resultados del estudio fueron realizados mediante una prueba paramétrica dando

como resultado un coeficiente de correlación negativo alto, con un Rho de Spearman de -0,777; demostrando que no hay relación entre las variables. Por ello una de las responsabilidades primordiales de los administradores es brindar la motivación a sus empleados, debido a que es una de las claves que restringen el alcance de las metas de la entidad y puesto que es el elemento fundamental para crear un buen clima laboral, que facilite las relaciones interpersonales, la comunicación, confianza y espíritu de equipo.

Gutiérrez (2013), en su estudio: "Motivación Y Satisfacción Laboral De Los Obreros De Construcción Civil", concluye que hay una falta de vinculación entre las diversas disciplinas que tomaron como estudio a los trabajadores de la construcción y su satisfacción laboral: Psicología del trabajo y organizacional, sociología del trabajo, historia, administración y dirección de la construcción. Usualmente, los autores apenas se citan siendo de distintas áreas de conocimiento, lo que demuestra que son disciplinas estancas, por lo que no se puede hablar de ciencia interdisciplinar, lo que se traduce en un estudio aún deficiente respecto al tema. El desafío es incentivar la incorporación del conocimiento proveniente de las diversas áreas a favor del progreso del sector y fundamentalmente para mejorar la calidad de vida del obrero. Con respecto a los factores motivacionales para los obreros identificados en gran parte de las encuestas, asimismo gracias a la información destacada sobre el sector de la construcción en el Perú, se logro establecer el marco en el que este sector se está desarrollando hoy y el actual. El diagnóstico de los principales factores motivacionales puede perjudicar a los obreros en su motivación y satisfacción laboral.

Carrillo (2012), Perú. En su estudio: "Las motivaciones psicosociales en un modelo evolutivo del comportamiento laboral de docentes de centro educativos en la use N° 01 de Cerro de Pasco", concluye que el perfil general de las motivaciones psicosociales de los profesores muestran una mayor demanda de incentivos externos (reconocimiento social) e internos (autoestima y autodesarrollo), que la demanda de activar comportamientos para ser socialmente aceptados. Los profesores varones presentan una mayor necesidad de actuar en favor de su valor personal y su autoconcepto que las mujeres.

De los Santos y Lama (2009), Perú. En su estudio: "Relación entre la motivación y el clima laboral de los trabajadores de la empresa Pecsá S.A", concluyen que el clima laboral es bastante buena en la entidad, el 55,5% es favorable, en tanto el 43,1% es muy favorable. Los agentes del entorno laboral, la satisfacción personal y el diálogo se consideran generalmente bastante favorables. Por ello, la motivación es alta o baja, en el 24,8%, el resto, el 50,4% muestra una motivación media. Sujetos con alta motivación en aceptación, reconocimiento, autoestima, autodesarrollo, poder y seguridad, acogen esta conducta debido a que tienen suficientes estímulos externos, puesto que estos estímulos les dan satisfacción. Por consiguiente, quienes evidencian un nivel bajo no poseen una fuerza motivadora, ni tienen expectativas propicias, ni hacen los esfuerzos necesarios para alcanzar niveles optimos en estos componentes. En la motivación el factor que más relacionado del entorno laboral, es la supervisión; cuyo coeficiente de correlación es superior al resto; De la misma forma, el factor motivador más relacionado con el entorno laboral es el autodesarrollo.

Egusquiza (2008), Perú. En su estudio: "Motivación y Nivel de Satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de Infectología y Neumología del Instituto de Salud del Niño", concluye que las enfermeras están poco motivadas y que no están satisfechas de su trabajo, cuyas proporciones se muestran a continuación; se siente un poco motivada (50%) mientras que (30%) no está motivada y una (20%) está motivada. En cuanto a la satisfacción laboral, el 40% no está satisfecho, el 35% está algo satisfecho, el 15% está satisfecho y el 10% está muy satisfecho.

Vásquez (2007), Perú. En su estudio: "Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2006", concluye que el personal de enfermería (48%); tienen una motivación media, porque las dimensiones autonomía y identidad son las más importantes, en tanto las dimensiones de retroalimentación, peso y variación en la tarea representan el bajo nivel de motivación. Mientras que en la satisfacción laboral, (54%) del personal de enfermería presenta un nivel promedio, de las cuales algunas obtuvieron el mayor valor porcentual, siendo las siguientes: Ejecución de tareas, vinculación con la autoridad, labor y beneficios.

Bedoya (2003), Perú. En su estudio: “La nueva gestión de personas y su evaluación de desempeño en empresas competitivas”, concluye que en la alta competitividad global de hoy, todos compiten. Ser el primero en el mercado y ofrecer los mejores productos o servicios es crucial para el éxito. La capacidad de responder de inmediato a la competencia de todos los rincones del mundo se da gracias a la revolución tecnológica. Las redes de datos y comunicación en vivo en tiempo real facilitan el intercambio de información.

De manera teorica el Clima Laboral, se definió en base a Toro y Sanin (2013) y los pioneros del termino Clima Organizacional Lewin, Lippitt y White, Fleishman y Argyrs entre 1939 y 1958. En donde Toro y Sanin (2013) explicaron que el clima laboral es un constructo complejo, pluridimensional, vinculado con la cultura.

De acuerdo con las definiciones anteriores, podemos concluir que para mejorar el desempeño del personal y lograr que ellos obtengan una mayor satisfacción deben estar motivados, es por ello que todos los procesos que involucran a los trabajadores son importantes, los cuales deben ser adoptadas por todas entidades para así tener un personal calificado, y para ello deben comprender los métodos de trabajo y convertirlos en una pieza esencial de la organización; por esa razón, he optado por al autor Chiavenato para este estudio debido a que su definición se ajusta a las necesidades de la entidad.

Características del clima laboral, a) El clima laboral de una entidad no puede considerarse como un obstáculo: si no como un punto de mejora para otras aptitudes y así darles un buen lugar donde laborar a gusto con los conocimientos, las experiencias, las habilidades, es específicamente una iniciativa propia de la persona. En estos tiempos a nadie se le puede obligar a tener que soportar maltratos de ninguna índole ya que ahora las empresas están en la posición de darle una buena calidad de vida a sus trabajadores, b) Las experiencias, los conocimientos y las habilidades son intangibles: si bien los servicios se brindan por una compensación, habitualmente en ciertas entidades sociales se consideran que el recurso humano no guarda implicación económica, pues son los que menos atención y compromiso reciben en contrastación con otros tipos de recursos. Hoy, esto ha variado porque el recurso humano puede

innovación, emprendimiento, dinamización y permitir un desarrollo organizacional sostenible y ejemplar.

Siendo la importancia del clima laboral los talentos clave, cuyos individuos generen mayor rentabilidad, ingresos y que estos sean eficientes para la entidad, pues la carencia de este talento repercutirá netativamente.

Debido a esta importancia, los departamentos de personal han cambiado asiduamente y para ahondar más en estos cambios Prieto menciona que los recursos humanos [...] ya no se concentran solo en sus salarios o en las opciones de personal, sino que hoy los nuevos intereses de las entidades se concentran más que nunca en la administración de sus activos más valiosos: el recurso humano, el cual es el más complicado de administrar y retener. He ahí la importancia estratégica de motivar a un número de trabajadores, siendo la forma más eficaz de intentar retener al talento y conseguir los objetivos de la empresa (Prieto, 2013, p.38).

Teniendo la primera dimensión Sistema Individual, de acuerdo a Robbins y Judger (2013), son sistemas que estudian las entidades, toma en cuenta la existencia y trascendencia que tienen las diferencias individuales entre los integrantes de la entidad, se muestra como un proyecto para la mejora de los servicios ofrecidos, como una solución a la necesidad de cambio de practica organizacional, que comienza por el protagonismo de los profesionales encargados de actualizar los sistemas internos, para transformarse en un modelo de actuación entre todos los miembros de la entidad (p.100). Se desarrollo teóricamente mediante los siguientes indicadores: a) Satisfacción de los trabajadores, es la medida donde los empleados son destacados por su labor y se siente confortados al conseguir las metas y objetivos de su centro de labores, como resultado se presenta un entorno laboral grato y satisfactorio; b) Autonomía en el Trabajo, es la medida en que los empleados poseen la facultad de decidir y elegir como llevar a cabo sus labores.

Teniendo como segunda dimensión Sistema Interpersonal, esta relacionado con la comunidad, sociedad y el ambiente laboral, los individuos están en continuo contacto con otros individuos, con los cuales deben aprender a conllevarse de manera pacífica y armónica. En el trabajo, las habilidades de

las relaciones humanas mejoran la eficiencia y permite adaptarse a los cambios que conlleven alcanzar los objetivos (Dalton, 2007). Las relaciones interpersonales aluden a una comunicación recíproca. (Martinez 2010, p32.). Estando compuesto por los indicadores: a) Relación social entre los integrantes de la entidad, es la medida en la cual los empleados perciben el trabajo a lado de sus colegas donde hay una buena comunicación y un ambiente de camaradería, permitiendo desempeñar un buen trabajo en equipo; b) Unión y apoyo entre los colegas, es la medida de comunicación, integración y compromiso que tienen los empleados, los cuales perciben la ayuda y apoyo de sus colegas.

La tercera dimensión fue el Sistema Organizacional, de acuerdo a Hodgts y Altman (1985) en su libro de comportamiento en la organizaciones mencionan que las personas desempeñan un papel primordial dentro de ellas, por ese motivo en la actualidad se centran en los recursos humanos de la entidad. En otras palabras, las entidades dirigen su empeño en comprender la conducta del personal. Se compuso con los siguientes indicadores: a) Consideración de los Directivos, es la medida en donde el personal percibe el apoyo de sus superiores, sintiendo un trato respetuoso y amable; b) Beneficios y Recompensas: Es la medida en donde el personal percibe que la entidad busca compensar su labor a través de recompensas y estímulos tales como el aumento de sueldo, vacaciones, bonos y demás beneficios que generan un sentimiento de satisfacción en el trabajador; c) Motivación y Esfuerzo: Es la medida en donde el personal es alentado por la entidad y las circunstancias propician un buen desempeño de sus labores; d) Liderazgo de Directivos: Es la medida en donde el personal percibe la capacidad de su superior para dirigir y tomar una decisión, lo cual incide en el desempeño de sus labores del personal.

De manera teorica la segunda variable Desempeño Laboral, el concepto se dio mediante Davis y Newstrom (1999) citados por Edel, García y Casiano (2007) quienes describieron como el "Compromiso organizacional o lealtad a los trabajadores, en cuanto a la medida en que un trabajador se identifica con la empresa y quiere continuar estando en ella" (p. 52). Asimismo, Arias (2001, p.8) citado por Edel, García y Casiano (2007) definieron el compromiso organizacional "como la identificación y el compromiso de un individuo para con

una empresa". (pág.51). También, Robbins y Coulter (2014) mencionaron que el compromiso laboral es la medida en que un personal se siente identificado con una empresa y sus objetivos. Si bien la participación laboral tiene que ver con la identificación que el trabajador tiene con su centro laboral, el compromiso organizacional alude que es la simpatía que se presenta entre él y la empresa que lo emplea (p. 452). Por ello, el compromiso organizacional, es la medida de identificación, lealtad del personal a su entidad, desempeña su trabajo con una actitud positiva para cumplir con las metas marcadas por la entidad. Para el desarrollo del estudio se ha tenido en consideración la conceptualización de Davis y Newstrom (1999) citada por Edel, García y Casiano (2007), en virtud que su concepto y sus dimensiones se adaptan a la realidad de la entidad.

La características del desempeño laboral: a) es la percepción general entre los miembros de la junta y los gerentes en donde se tiene que un personal satisfecho es un personal productivo, sin embargo, lo más lógico sería creer esto, pero durante mucho tiempo nadie se ha propuesto a realizar una validación de esta lógica; b) Pese a los investigadores que han intentado estudiar el comportamiento del personal para pronosticar un adecuado desempeño, aún no han logrado especificar exactamente qué hace que el personal se mueva y esto sigue y seguirá siendo motivo de estudio; c) Se han realizado muchos estudios para conocer los posibles enlaces que pueden vincular al personal con su entidad.

La trascendencia del Desempeño Laboral, es el compromiso organizacional el cual es el factor para conseguir el éxito en el ámbito empresarial, siempre que haya socios que se identifiquen con los objetivos de la entidad, además, esto es primordial debido a que posibilita a los directivos comprender que las metas y los objetivos del personal y la entidad están alineados. Esto se consigue cuando el personal se siente involucrado con la entidad y su equipo de trabajo, para ello sus objetivos deben ser similares a sus valores, para que así el personal de todo de sí mismos.

Teniendo la finalidad de alcanzar un alto nivel de compromiso ayuda a disminuir la rotación de personal y el absentismo. Por ello, los efectos sobre la empresa serán beneficiosos, de tal manera que Campbell, 1990 citados por

Uribe (2014, p. 24) describió que el desempeño es toda conducta ejercida por un trabajador en su centro de labores; es el motivo por el cual se requiere de uno. Concretamente, el desempeño es el aporte conductual para alcanzar las metas de una entidad.

Teniendo la dimensión modelos de desempeño de Campbell, 1990 citados por Uribe (2014, p. 24) definiendo como "un cúmulo muy diverso de técnicas que, mediante un proceso de conversión, intentan que el individuo adopte nuevas ideas o formas de pensar que le posibiliten la creación de nuevas actitudes y comportamientos, que conlleven al logro sus metas u objetivos". Compuesto por los siguientes indicadores: a) Conductas Relevantes para el éxito, el personal admite los valores y metas de la entidad; b) Conductas no exclusivas, el personal expone su integridad, responsabilidad y honestidad en las diferentes actividades de trabajo que desarrolla; c) Conductas amenazantes o Desempeño contra productivo, el personal muestra un buen desempeño al desarrollar sus actividades de trabajo, evocando su tiempo y energía en su área. El personal muestra un compromiso emotivo cuando tiene afecto a la entidad, lo cual se logró como resultado de una buena atención a sus necesidades, y debido a ello se sienten contentos al ser parte de la entidad.

La dimensión desempeño de Tareas, según Campbell, 1990 citados por Uribe, (2014, p. 24) nos manifestó que la efectividad, señala el reconocimiento de la persona, donde podemos definirla como el grado en el cual la entidad es capaz de alcanzar sus metas, siendo el perfil buscado de toda empresa. Sus indicadores fueron los siguientes: a) Grupo de conductas, busca el progreso del personal, acorde a los requerimientos de cada puesto de laboral, para desarrollar sus habilidades y conocimientos; b) Conductas inherentes al cargo, es la trascendencia que se le da al trabajador por el trabajo realizado.

La dimensión desempeño contextual, de acuerdo a Campbell, 1990 citados por Uribe, (2014, p. 24) afirma que se conceptualiza como una parte que muestra una contrastación entre los resultados y costos conseguidos a fin de lograr las metas, debido a que se comprende por dos aspectos de la eficiencia, la primera consiste en las unidades de producción o servicio que se vinculan con el objetivo de la entidad; el segundo es cuánto cuesta elaborar estos bienes y servicios.

Siendo los indicadores: a) Compromiso Organizacional, es cuando los empleados realizan sus metas y obligaciones de manera satisfactoria y en el tiempo solicitado; b) Afectividad en el grupo, es la intención de generar impacto dinámicamente en los acontecimientos para lograr el propósito; c) Recompensas Laborales, es cuando el empleado muestra su compromiso de forma activa en la entidad. De modo que, el componente normativo es un compromiso obligatorio, el empleado es mutuamente responsable de los beneficios que otorga la entidad, incremento salarial, desarrollo de capacidades, etc.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El estudio fue de tipo aplicado, debido a que los datos fueron recolectado en campo mediante encuestas, y se empleo teorías y estudios ya realizados.

El nivel del estudio fue correlacional descriptiva, la investigación se correlaciona descriptivamente, es descriptivo debido a que intenta describir pero no explicar ciertas propiedades del objeto de estudio; y es correlativo debido a que apunta a detallar las relaciones entre dos o más variables en un tiempo dado. De acuerdo con Hernández et al. (2010, p. 152), "los patrones descriptivos transeccionales examinan la existencia de modalidades, categorías o niveles de una o más variables en una población".

El diseño del estudio fue no experimental, transversal. De acuerdo con Hernández et al. (2010) es no experimental debido a que nose manipula intencionalmente las variables y es transversal puesto que la toma de muestras de las variables fueron realizados en un determinado momento.

3.2. Variables y operacionalización

Clima Laboral

En donde Toro y Sanin (2013) explicaron que el clima laboral es un constructo complejo, pluridimensional, vinculado con la cultura.

Tabla 1
Variable clima laboral

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Toro y Sanin (2013) explicaron que el clima laboral es un constructo complejo, pluridimensional, vinculado con la cultura.	El clima laboral es el medio mediante el cual se desarrollara las labores cotidianas, estando vinculado con el desempeño laboral del trabajador	Sistema individual	Satisfacción de los trabajadores Autonomía en el trabajo
		Sistema interpersonal	Relaciones sociales entre los miembros de la organización Unión y apoyo entre los compañeros de trabajo
		Sistema organizacional	Consideración de los directivos Beneficios y recompensas Motivación y esfuerzo Liderazgo de directivos

Fuente: Elaboración propia

Desempeño Laboral

Davis y Newstrom (1999) citados por Edel, García y Casiano (2007) quienes describieron como el "Compromiso organizacional o lealtad a los trabajadores, en cuanto a la medida en que un trabajador se identifica con la empresa y quiere estar continuando en ella" (p. 52).

Tabla 2
Variable desempeño laboral

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
El desempeño es el grupo de conductas esperadas de los colaboradores, siendo lo relevante para poder contratarlo (Campbell, 1990)	Se desarrollo a través de las dimensiones e indicadores, que fueron definidos teóricamente para poder desarrollar el instrumento del estudio.	Modelos de desempeño Desempeño de tareas Desempeño contextual	Conductas relevantes para el éxito Conductas no exclusivas Conductas amenazantes o desempeño contraproductivo Grupo de conductas Conductas inherentes al cargo Compromiso organizacional Afectividad en el grupo Recompensas laborales

Fuente: Elaboración propia

3.3.Población, muestra y muestreo

La población, es un cúmulo total de personas con similares características y que fue comprendida por los trabajadores de Talma servicios aeroportuarios, siendo estos 65 en el área específica de estudio.

La muestra del estudio, es un extracto de la población que se estimó empleando la fórmula de Mendenhall y Reinmuth (1981), y posteriormente se distribuyó proporcionalmente en función de las capas y el número de plantas.

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

Figura 1. Fórmula para calcular la muestra

Donde:

n: tamaño de la muestra

z: nivel de confianza, 1,96

e: error de estimación, 5%

p,q: probabilidad de ocurrencia, 50%

N: población

$$\frac{1,96^2 \times 0,5 \times 0,5 \times 65}{0,05^2 \times (65-1) + 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5}$$

n = 56 colaboradores

El muestreo es probabilístico, debido a que se realizó a un conjunto reducido de la población.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica de estudio fue la encuesta. Según Carrasco (2014, p.318), es una técnica de investigación, exploración y recabación de información, a través de interrogantes propuestas de forma directa o indirecta a los participantes que comprenden a la unidad de análisis. Teniendo en cuenta esta contribución, recopilamos información a través de una lista de verificación.

Asimismo, el instrumento Según Carrasco (2014, p.318) alude que las interrogantes propuestas en un cuestionario deben presentarse de manera ordenada, coherente, clara, precisa y objetiva, para que sean desarrolladas de igual forma.

La validez es “el grado donde un instrumento mide realmente la variable que se intenta medir” (Hernández et al. 2014, p. 200). Por ende, los instrumentos fueron revisados por docentes expertos en la materia quienes evaluaron la pertinencia, claridad y precisión del contenido presentado. Por consiguiente el instrumento fue aprobado en la revisión de validación.

Tabla 3
Validación del instrumentos

N°	Validadores	Resultados
1	Teresa Marianella Gonzales Moncada	Aceptable
2	Fanny Esperanza Zavala Alfaro	Aceptable
3	Cesar Trujillo Hinojosa	Aceptable

Fuente: Elaboración propia

La confiabilidad se dio mediante los cuestionarios a emplear en este estudio, se aplicó una prueba piloto a 20 funcionarios con características semejantes a la muestra, los datos fueron tabulados y analizados mediante el método de consistencia interna (coeficiente alfa de Cronbach). De acuerdo con Hernández et al. (2014) la confiabilidad es “la medida en que un instrumento proporciona

resultados concretos y congruentes” (p. 200). Análisis de confiabilidad de la variable Clima y desempeño laboral. El instrumento consta de 48 ítems, la muestra es de 56 encuestados. La confiabilidad del estudio es de 95% y la confiabilidad se presentará a continuación.

Tabla 4
Coefficiente de fiabilidad

Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos
Cuestionario de Clima Laboral	,860	24
Cuestionario de Desempeño Laboral	,904	24

Fuente: En base al SPSS

Interpretación:

Cuanto más cercano esté el valor alfa de Cronbach al valor máximo de 1, mayor será la confiabilidad de la escala. Asimismo, el valor del alfa de Cronbach para nuestro instrumento es 0.860 y 0.904, respectivamente, para cada variable, lo cual denota que es muy confiable el instrumento.

3.5.Procedimientos

El estudio para poder ser realizado, primeramente se determino a la empresa Talma S.A., ubicada en la provincia constitucional del Callao, para poder realizar el estudio identificando ahí problemáticas relacionados al clima y desempeño laboral, posteriormente se desarrolló el marco teórico de la dos variables, para así poder realizar un cuestionario en base a la problemática y teoría la cual fue validada por expertos en la materia, no obstante también se procedio a medir la fiabilidad mediante el alfa de cronbach, para posteriormente solicitar el permiso de la organización en donde se realizó la recabación de información de la muestra y finalmente realizar la estadística descriptiva e inferencial.

3.6. Métodos de análisis de datos

Para el análisis se utilizó el programa SPSS versión 22, siendo detallada a continuación:

- Análisis de prueba: es determinado por la confiabilidad de los instrumentos, mediante el coeficiente alfa de Cronbach. Asimismo, para determinar la normalidad se emplea la prueba de Kolmogorov-Smirnov.

- Análisis descriptivo: se muestran en tablas y figuras.
- Análisis inferencial: es la contrastación de hipótesis, mediante el Rho de Spearman.

3.7. Aspectos éticos

Conforme a las consideraciones éticas del estudio, se procedió a solicitar el consentimiento informado de todos los encuestados, además, se mantuvo en anonimato los datos de los encuestados. Asimismo se cito debidamente la información recuperada para el estudio realizado.

IV. RESULTADOS

Resultados descriptivos

Tabla 5
Frecuencias y porcentajes de la variable clima laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	8	14,3%
	Muchas veces	36	64,3%
	A veces	12	21,4%
	Total	56	100,0%

Fuente: En base al instrumento

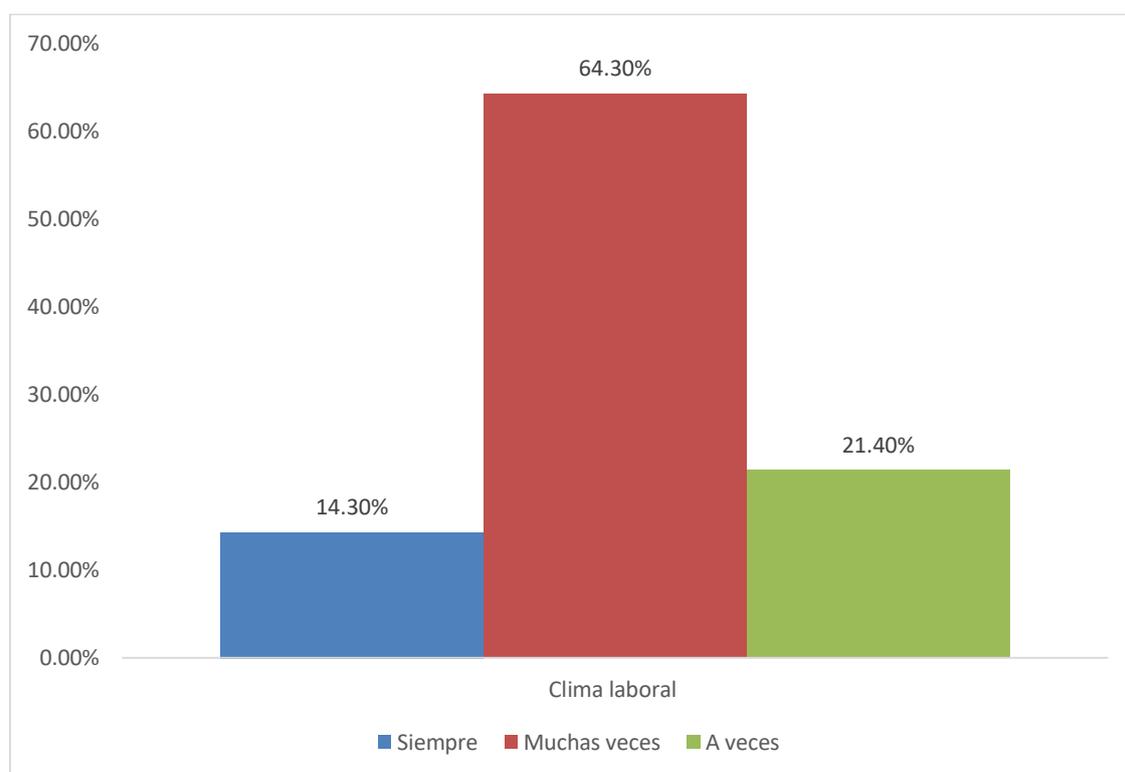


Figura 2. Frecuencias y porcentajes de la variable clima laboral

Se determino en base al instrumento del estudio, que el 14,30% de colaboradores expresaron que siempre hay un clima laboral adecuado en la empresa Talma S.A., mientras que el 64,30% de colaboradores comentaron que muchas veces y el 21,40 expresaron que a veces.

Tabla 6***Frecuencias y porcentajes de la variable desempeño laboral***

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	13	23,2%
	Muchas veces	28	50,0%
	A veces	15	26,8%
	Total	56	100,0%

Fuente: En base al instrumento

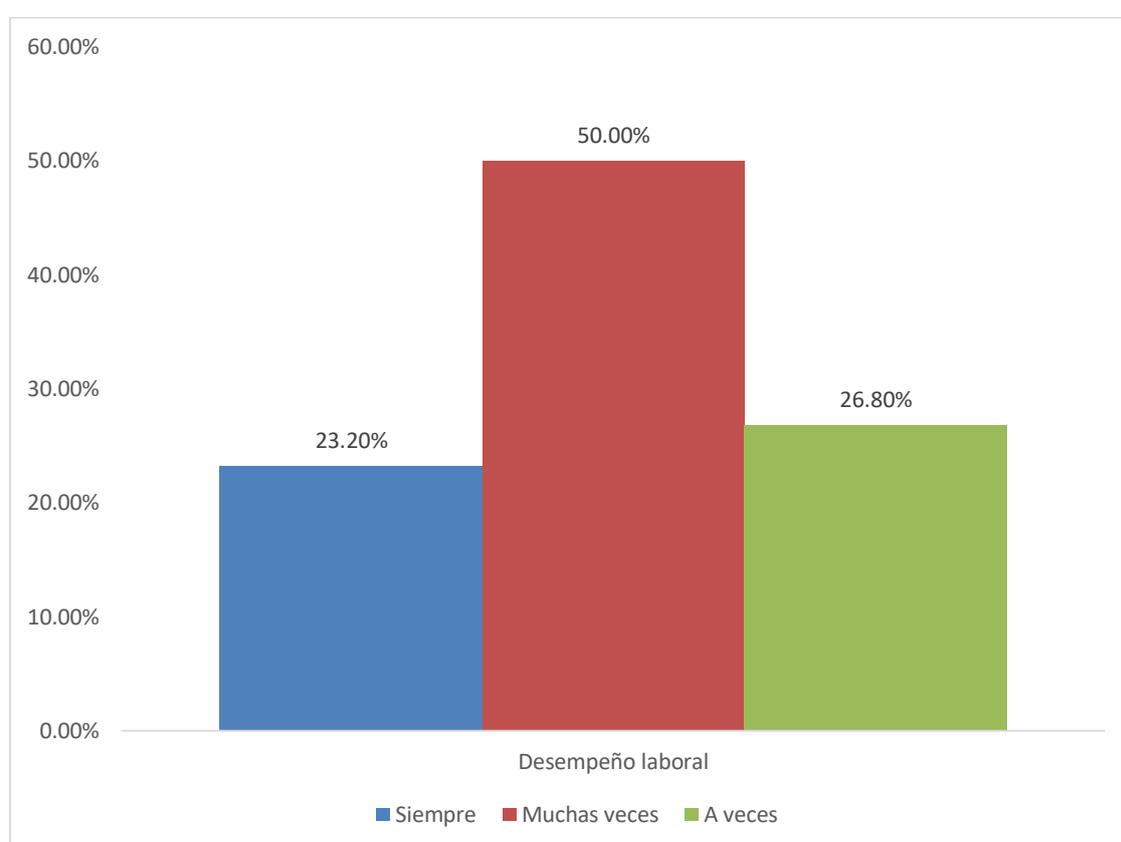


Figura 3. Frecuencias y porcentajes de la variable desempeño laboral

En base al instrumento, se determinó que el 23,20% de colaboradores demostró un desempeño laboral adecuado cuando realizan sus actividades en Talma S.A. por el clima laboral adecuado, mientras que el 50,00% demostraron muchas veces un desempeño adecuado y 26,8% a veces demostrarán un desempeño adecuado.

Prueba de normalidad de los datos

Tabla 7
Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima laboral	,120	56	,004
Desempeño laboral	,116	56	,005

Fuente: En base al SPSS

Clima Laboral Sig. 0,004 < 0,05

Desempeño Laboral Sig. 0,005 < 0,05

La presente tabla, permitió determinar la prueba estadística que se empleó para constatar las hipótesis de estudio. No obstante, se procedió a usar la prueba de bondad de ajuste con el estadístico Kolmogorov-Smirnov, adoptando un nivel de $\alpha = 0.05$. Se apreció que el p es inferior al α , de ahí que se determinó que la distribución no es normal. De modo que, los datos fueron evaluados con una estadística no paramétrica, es decir, coeficiente de correlación de Spearman.

Comprobación de la hipótesis general

H₀: No Existe relación entre el clima y desempeño laboral en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios S.A. en el primer semestre del año 2018

H_A: Existe relación entre el clima y desempeño laboral en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios S.A. en el primer semestre del año 2018.

Tabla 8
Correlación entre clima y desempeño laboral

			CLIMA LABORAL	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	CLIMA LABORAL	Coeficiente de correlación	1,000	,906**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	56	56
	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	,906**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	56	56

Fuente: En base al SPSS

La tabla 8 evidencia una correlación positiva muy fuerte ($r= ,906$); al igual que significativa ($p<0,05$), entre las variables. De ahí que, se admite la H_a , lo cual significa que que guardan relación.

Comprobación de la hipótesis específica 1

H_0 : No existe relación significativa entre el clima y los modelos de desempeño de la empresa Talma Servicios Aeroportuarios S.A. en el primer semestre del año 2018.

H_A : Existe relación significativa entre el clima y los modelos de desempeño de la empresa Talma Servicios Aeroportuarios S.A. en el primer semestre del año 2018.

Tabla 9
Correlación entre el clima y los modelos de desempeño

		CLIMA LABORAL	Modelo de Desempeño
Rho de Spearman	CLIMA LABORAL	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,857**
		N	,000
Modelo de Desempeño		Coefficiente de correlación	56
		Sig. (bilateral)	56
		N	,857**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000
			56

Fuente: En base al SPSS

La tabla 9 evidencia una correlación positiva considerable ($r= ,857$); al igual que significativa ($p<0,05$), entre la variable y la dimensión. De ahí que, se admite la H_a , lo cual significa que guardan relación.

Comprobación de la hipótesis específica 2

H_0 : No existe relación significativa entre el clima y el desempeño de tareas en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios S.A. en el primer semestre del año 2018

H_A : Existe relación significativa entre el clima y el desempeño de tareas en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios S.A. en el primer semestre del año 2018

Tabla 10
Correlación entre clima y desempeño de tareas

			CLIMA LABORAL	DESEMPEÑO DE TAREAS
Rho de Spearman	CLIMA LABORAL	Coeficiente de correlación	1,000	,757**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	56	56
	DESEMPEÑO DE TAREAS	Coeficiente de correlación	,757**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	56	56

Fuente: En base al SPSS

La tabla 10 evidencia una correlación positiva considerable ($r = ,757$); al igual que significativa ($p < 0,05$), entre la variable y la dimensión. De ahí que, se admite la H_a , lo cual significa que guardan relación.

Comprobación de la hipótesis específica 3

H_0 : No existe relación significativa entre el clima y el desempeño contextual en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios S.A. en el primer semestre del año 2018

H_a : Existe relación significativa entre el clima y el desempeño contextual en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios S.A. en el primer semestre del año 2018

Tabla 11
Correlación entre clima y desempeño contextual

			CLIMA LABORAL	DESEMPEÑO CONEXTUAL
Rho de Spearman	CLIMA LABORAL	Coeficiente de correlación	1,000	,857**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	56	56
	DESEMEPEÑO CONTEXTUAL	Coeficiente de correlación	,857**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	56	56

Fuente: En base al SPSS

La tabla 11 evidencia una correlación positiva considerable ($r = ,857$); al igual que significativa ($p < 0,05$), entre la variable y la dimensión. De ahí que, se admite la H_a , lo cual significa que guardan relación.

IV. DISCUSIÓN

De acuerdo con los resultados obtenidos del objetivo general, se observa que efectivamente existe un vínculo entre clima y desempeño laboral en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios SA, con una correlación positiva muy fuerte ($r=0,906$); al igual que significativa ($p<0,05$), entre las variables. De ahí que, se admite la H_a , lo cual significa que guardan relación. Tuvo similitud con Balarezo (2014) quien determinó la existencia de una escasez de comunicación interna y su ocurrencia en el desarrollo organizacional de la empresa, teniendo como resultado para la variable 1: 0.001 y la variable 2: 0.000 lo cual son significativamente confiables, la prueba de hipótesis utilizada fue el Rho de Spearman. Concluyó que el 73.2% tiene insatisfacción laboral, como consecuencia un factor tanto interno como externo de la productividad. Un 65.5% no logra la eficiencia y eficacia debido a la ausencia de capacitación y una inducción apropiada. Asimismo, tuvo relación Zavala (2014) quien diseñó un instrumento de medida para descubrir diferencias significativas en la motivación y satisfacción laboral entre los grupos identificados en el estudio de caso y la contextualización de la información cuantitativa obtenida, teniendo a la prueba de Spearman con un resultado de ($r = 0,531$) demostrando una correlación positiva moderada, asimismo el valor de $P = 0,000$ es inferior que el valor de $P = 0,05$ y consecuentemente la significancia es un 95% y se admite la H_a , siempre que exista una relación significativa entre las variables.

Por otra parte en base al primer objetivo específico, se demostró una correlación positiva considerable ($r= 0,857$); al igual que significativa ($p<0,05$), entre el clima laboral y los modelos de desempeño. De ahí que, se admite la H_a , lo cual significa que guardan relación. Teniendo coincidencia con Olvera (2013) quien determinó los factores motivacionales y la relación entre el desempeño laboral del personal administrativo del área de negocios. El tipo de estudio fue sustancial con un diseño no experimental, la población consistió en 38 trabajadores. En base a la información obtenida de las encuestas nos es suficiente para diagnosticar los factores motivacionales y el desempeño laboral. Se encontró un coeficiente de correlación de ($r = ,705$) lo que se interpreta como una alta correlación positiva, asimismo el valor $P = 0,000$ es inferior que el valor de $P = 0,05$ y consecuentemente la significancia es un 95% y se admite la H_a ,

siempre que exista una relación significativa entre las variables. Asimismo con Hernández (2010) en su tesis, concluyó que cuando el personal de cada entidad, departamento o sector, no está motivado, su desempeño laboral se verá reflejado en sus funciones y actividades, son de suma trascendencia para alcanzar sus objetivos y metas. Asimismo tuvo similitud Marques de Ponte y Gonzales (2010) quienes determinaron la relación significativa e inversamente proporcional entre las variables satisfacción laboral e intención de dejar la institución, debido que esta conexión esta afectada por los componentes compañeros de trabajo, teniendo como resultado una relación significativa inversamente proporcional, que en la práctica conduce a que a mayor satisfacción laboral presentada, menor intención de abandono institucional manifestada por los individuos, lo que permite controlar la hipótesis planteada al inicio de la investigación.

Asimismo, en base al segundo objetivo específico, se demostró una correlación positiva considerable ($r= 0,757$); al igual que significativa ($p<0,05$), entre el clima laboral y desempeño de tareas. De ahí que, se admite la H_a , lo cual significa que guardan relación. Teniendo similitud con Valdivia (2014) quien determino la influencia del clima organizacional en el desempeño de los trabajadores de la empresa, concluyó que el que el clima organizacional incide en el desempeño laboral de las personas. La motivación, la comodidad, la realización profesional, la seguridad personal y la promoción del desarrollo son las dimensiones más destacadas y las que se incluyen en el desempeño laboral. Además, tuvo coincidencia con López (2015) quien la relación entre motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de una Mype, teniendo como resultado la prueba estadística Rho de Spearman, se pudo observar que hay una relación positiva entre las variables, con una correlación moderada de 0,614 con un valor de significancia (bilateral) de 0,000; lo que indica que la correlación es positiva, dado los resultados presentados, se decide aceptar la H_a y rehazar la H_0 .

Al mismo tiempo, en base al tercer objetivo específico, se demostró una correlación positiva considerable ($r= 0,057$); al igual que significativa ($p<0,05$), entre el clima laboral y desempeño contextual. De ahí que, se admite la H_a , lo cual significa que guardan relación. Los resultados coincidieron con Estela

(2014) quien identifico la relación entre la calidad del trabajo y la motivación de los empleados en el área de ventas de la empresa, teniendo como resultado de la hipótesis un coeficiente de correlación de ($r = 0,798$) lo que significa una correlación positiva, con un valor de $P = 0,001$, concluyendo que si hay relación entre ambas variables, por ende refieren que la motivación afecta de una forma negativa al desempeño laboral dentro de una organización reflejando la carencia de reconocimiento por su compromiso al cumplir sus metas asignadas. Asimismo, se apoyo con Quesada (2014) quien determinó la relación entre liderazgo transaccional y comportamiento organizacional en las instituciones de educación pública, teniendo como resultado que hay una relación en ambas variables siendo significativa en un nivel de 0,001 y por lo tanto si existe alguna correlación, concluyendo que el comportamiento generalmente está motivado por alcanzar una determinado objetivo o meta. La iniciativa que da lugar a una acción pueden proceder tanto del consciente como del subconsciente del individuo, cuando es propiciado por el consciente es probable que pueda ser sometido a investigación y evaluación.

V. CONCLUSIONES

1. Entorno al estudio realizado se preciso que el clima está relacionado significativamente con el desempeño laboral, debido a los siguientes resultados en donde el r es ,906; el cual demuestra que hay una vinculación positiva muy fuerte. No obstante, también notamos que el p es inferior a 0,05; lo cual demuestra la aceptación de la H_a , comprobándose la relación.

2. El clima y los modelos de desempeño guardan una relación significativa, debido a los siguientes resultados en donde el r es ,857; el cual demuestra que hay una vinculación positiva considerable. No obstante, también notamos que el p es inferior a 0,05; lo cual demuestra la aceptación de la H_a , comprobándose la relación.

3. El clima y el desempeño de tareas guardan una relación significativa, debido a los siguientes resultados en donde el r es ,757; el cual demuestra que hay una vinculación positiva considerable. No obstante, también notamos que el p es inferior a 0,05; lo cual demuestra la aceptación de la H_a , comprobándose la relación.

4. El clima y el desempeño contextual están relacionados significativamente, debido a los siguientes resultados en donde el r es ,857; el cual demuestra que hay una vinculación positiva considerable. No obstante, también notamos que el p es inferior a 0,05; lo cual demuestra la aceptación de la H_a , comprobándose la relación.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se propone mostrar las evidencias obtenidas de este estudio a los jefes con el fin de evidenciar cuan trascendente es tener un adecuado clima laboral (reconocimientos, bonos, entre otros.), para que este repercuta de manera significativa en el las actividades que desarrolla el personal que trabaja en la entidad, lo cual sería beneficioso para la entidad .
2. Se propone capacitar al personal con el fin de que estos logren adquirir las competencias necesarias para desarrollarse profesional y laboralmente, lo cual le facilitara afrontar cualquier situación en la entidad.
3. Se le sugiere a la entidad brindar todas las herramientas propicias acorde a las funciones que desempeñara cada personal, lo cual le posibilitara resolver cualquier situación que se presente en su área de manera efectiva.
4. Se propone crear grupos de charlas en donde intervengan los directivos y el personal con el fin de familiarizarlos, mediante una comunicación transversal, en donde cada uno podrá expresar sus ideas u opiniones que ayuden a fortalecer la compañía, este tipo de evento ayudara a que cada integrante se comprometa y alinee a los objetivos de la entidad.

REFERENCIAS

- Bavaresco, A. (2001). *Proceso metodológico de la investigación*. Recuperado de <https://gsosa61.files.wordpress.com/2015/11/proceso-metodologico-en-la-investigacion-bavaresco-reduc.pdf>
- Balarezo, B. (2014). La comunicación organizacional interna y su relación en el comportamiento organizacional de la empresa San Miguel Drive (tesis de título). Recuperado de <https://hsigrist.github.io/TES2016/132%20o.e..pdf>
- Bedoya, E. (2003). *La nueva gestión de personas y su evaluación de desempeño en empresas competitivas*(tesis de título). Recuperado de <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/2698>
- Blanco, N. (2000). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos Cualitativos*. Recuperado de https://www.academia.edu/44142559/T%C3%A9cnicas_e_instrumentos_de_recolecci%C3%B3n_de_datos_Cuali_cuantitativos
- Carrasco, S. (2005). *Metodología de investigación científica*. Recuperado de https://www.academia.edu/26909781/Metodologia_de_La_Investigacion_Cientifica_Carrasco_Diaz_1_
- Carrillo, J. (2012). *Las motivaciones psicosociales en un modelo evolutivo del comportamiento laboral de docentes de centro educativos en la use N° 01 de Cerro de Pasco* (tesis de maestría). Recuperado de <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/2732>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. Recuperado de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/338def00df60b66a032da556f56c28c6.pdf>
- Edel, R., García, A. y Casiano R. (2007). *Clima y Compromiso Organizacional*. Recuperado de http://www.adizesca.com/site/assets/g-clima_y_compromiso_organizacional-en.pdf

Gutiérrez, W. (2013). Motivación Y Satisfacción Laboral De Los Obreros De Construcción Civil (tesis de título). Recuperado de https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/4727/GUTIERREZ%20WALTER%20MOTIVACION_SATISFACCION_LABORAL_OBREROS_INVESTIGACIONES.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hernández, N. (2010). La Motivación como factor del Desempeño Laboral en el Departamento de Mantenimiento de Instrumentos del Complejo Petroquímico Morelos. Trabajo de grado para optar al título de Magíster en Gestión de la Calidad. Universidad Veracruzana. México

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de investigación*. Recuperado de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Jiménez, C. (2014). Relación entre el liderazgo de los directores y la motivación hacia el trabajo y el desempeño de docentes de una universidad privada (tesis de maestría). Recuperado de <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/2084/1/Tesis%20Final%20Claudia%20C%20Jimenez%20C.pdf>

Marques de Ponte, M. y Gonzales, M. (2010). La relación entre la satisfacción laboral y la intención de abandonar la institución en docentes universitarios (tesis de título). Recuperado de <https://1library.co/document/y80rm2wq-relacion-satisfaccion-intencion-abandonar-institucion-universitarios-completo-referencia.html>

Olvera, Y. (2013). La motivación y su relación en el desempeño laboral de los empleados administrativos del Área Comercial de la Constructora Furoiani Obras y Proyectos (tesis de título). Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/10432/1/TESIS%20DE%20GRADO%20-%20YOLANDA%20OLVERA.pdf>

Quesada, T. (2014). El Liderazgo transaccional y el comportamiento organizacional en las instituciones educativas públicas "Ramón Castilla" y

"Túpac Amaru" del distrito de Comas, de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04, provincia y departamento de Lima, año 2012 (tesis de maestría). Recuperado de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/3856/Quesada_st.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Toro, F. y Sanin, A. (2013). *Gestión del clima organizacional. Intervención basada en evidencias*. Recuperado de <https://cincel.com.co/wp-content/uploads/2020/10/2013-Gesti%C3%B3n-de-Clima-Organizacional.pdf>

Uribe, J. (2015). *Clima y Ambiente Organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales*. Recuperado de <https://www.dheducacion.com/wp-content/uploads/2019/02/Clima-y-ambiente-organizacional.pdf>

Valdivia, C. (2014). El clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la empresa Danper-Trujillo. Peru (tesis de título). Recuperado de <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/1016>

Vásquez, S. (2007). Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2006(tesis de título). Recuperado de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/488/Vasquez_ss.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zavala, O. (2014). Motivación y satisfacción laboral en el Centro de Servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas (tesis de título). Recuperado de <https://www.repositorionacionalcti.mx/recurso/oai:repositorio.upiicsa.ipn.mx:20.500.12271/823>

ANEXOS

PROBLEMAS	HIPOTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES		METODOLOGIA	
			Variable 1: CLIMA LABORAL	Indicadores		
PROBLEMA GENERAL: ¿Cómo se relaciona el clima laboral y el desempeño laboral en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios S.A. en el primer semestre del año 2018?	HIPOTESIS GENERAL: Existe relación entre el clima y desempeño laboral en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios S.A. en el primer semestre del año 2018.	OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación entre el clima y desempeño laboral en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios S.A. en el primer semestre del año 2018	SISTEMA INDIVIDUAL	Satisfacción de los trabajadores	Tipo de Investigación: Descriptivo	
				SISTEMA INTERPERSONAL		Autonomía en el trabajo
						Relaciones Sociales entre los Miembros de la Organización
SISTEMA ORGANIZACIONAL	Unión y Apoyo entre los Compañeros de Trabajo	Escala de Likert				
	Consideración de los Directivos					
	Beneficios y Recompensas					
PROBLEMAS ESPECIFICOS ¿Cómo se relaciona la dimensión satisfacción en el trabajo y el desempeño laboral en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios S.A. en el primer semestre del año 2018?	HIPOTESIS ESPECIFICOS Existe relación significativa entre el clima y los modelos de desempeño de la empresa Talma Servicios Aeroportuarios S.A. en el primer semestre del año 2018.	OBJETIVOS ESPECIFICOS Determinar la relación entre el clima y los modelos de desempeño en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios S.A. en el primer semestre del año 2018 Determinar la relación entre el clima y el desempeño de tareas en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios S.A. en el primer semestre del año 2018 Determinar la relación contextual en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios S.A. en el primer semestre del año 2018	Variable 2: DESEMPEÑO LABORAL	Conductas Relevantes para el éxito	Población: 65 colaboradores Muestra: 56 colaboradores	
				MODELOS DE DESEMPEÑO		Conductas no exclusivas
						Conductas amenazantes o Desempeño contra productivo
PROBLEMAS ESPECIFICOS ¿Cómo se relaciona la dimensión involucramiento con el puesto y el desempeño laboral en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios S.A. en el primer semestre del año 2018?	HIPOTESIS ESPECIFICOS Existe relación significativa entre el clima y el desempeño contextual en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios S.A. en el primer semestre del año 2018	DESEMPEÑO DE TAREAS	Variable 1: CLIMA LABORAL	Grupo de conductas	Escala de Likert	
				DESEMPEÑO CONTEXTUAL		Conductas inherentes al cargo
						Compromiso organizacional
PROBLEMAS ESPECIFICOS ¿Cómo se relaciona la dimensión involucramiento con el puesto y el desempeño laboral en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios S.A. en el primer semestre del año 2018?	HIPOTESIS ESPECIFICOS Existe relación significativa entre el clima y el desempeño contextual en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios S.A. en el primer semestre del año 2018	DESEMPEÑO CONTEXTUAL	Variable 2: DESEMPEÑO LABORAL	Afectividad en el Grupo	Escala de Likert	
				DESEMPEÑO CONTEXTUAL		Recompensas Laborales
						Recompensas Laborales

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

Formulario de encuesta para medir la relación que existe entre Clima y desempeño laboral en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios S.A.

Indicaciones: A continuación se le presenta una serie de preguntas que deberá responder de acuerdo a su punto de vista. Marque con una X la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que no hay respuestas buenas o malas. Sea sincero al contestar.

Nunca	Pocas Veces	A veces	Muchas Veces	Siempre
1	2	3	4	5

VARIABLE: CLIMA LABORAL						
DIMENSIONES	INDICADORES	1	2	3	4	5
SISTEMA INDIVIDUAL	Satisfacción de los Trabajadores					
	1. Los colaboradores se muestran satisfechos por el buen clima laboral					
	2. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo					
	3. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí					
	Autonomía en el Trabajo					
	4. El clima laboral es idóneo, los jefes de área delegan tareas a los subordinados					
SISTEMA INTERPERSONAL	5. La autonomía que tienen los colaboradores en el ejercicio de sus tareas es reconocida recompensadas por las jefaturas.					
	6. Se tiene claro en el área cuales son los procedimientos a desarrollar y cuales limitan en el cumplimiento de la norma.					
	Relaciones Sociales entre los Miembros de la Organización					
	7. El nivel productivo está garantizada pues los colaboradores limitan el uso de celulares					
	8. En el área existen normas de convivencia que regulan las conductas de los colaboradores.					
	9. El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan					
SISTEMA ORGANIZACIONAL	Unión y Apoyo entre los Compañeros de Trabajo					
	10. En los grupos de trabajo predomina el compañerismo y el respeto					
	11. En el área de trabajo predomina el colaboración entre todos					
	12. Ante una situación familiar de pesar, tristeza o pérdida de un familiar en el área de trabajo predomina el apoyo y la unión.					
	Consideración de los Directivos					
	13. Los directivos monitorean las áreas para recoger evidencias del buen trato y cordialidad en las áreas					
SISTEMA ORGANIZACIONAL	14. Si un colaborador afecta el Clima Laboral los altos mandos aplican las normas institucionales					
	15. En el área predomina el buen trato y la tolerancia de quienes representan los altos mandos					
	Beneficios y Recompensas					
	16. Los beneficios y recompensas que reciben los colaboradores son proporcionales al esfuerzo laboral.					

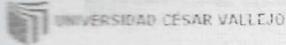
17. Existe una política de incentivos económicos en la institución					
18. Aun tenga que incrementarse la jornada laboral los colaboradores asumen los compromiso para alcanzar las metas					
Motivación y esfuerzo					
19. La motivación hacia los colaboradores según el nivel de logro genera satisfacción en los colaboradores					
20. El clima laboral es ideal en el área de trabajo porque se reconoce públicamente el esfuerzo de los colaboradores					
21. Los colaboradores se encuentran posicionados en puestos y áreas ideales, a lo que permite que se involucren en el ejercicio de sus tareas					
Liderazgo de Directivos					
22. El clima laboral de la institución se ve fortalecido por el ejercicio del “buen liderazgo” de los altos mandos					
23. Los directivos ejercen un liderazgo proactivo, se involucran en actividades operativas.					
24. Los incentivos laborales se otorgan sin discriminación de mando					

VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL

DIMENSIONES	INDICADORES	1	2	3	4	5
MODELOS DE DESEMPEÑO	Conductas Relevantes para el éxito					
	25. El Desempeño Laboral es medible según el nivel de logro y el colaborador recibe recompensas promocionales					
	26. El desempeño laboral es evaluado con indicadores difundidos					
	27. Al incrementar los logros los colaboradores son evaluados con mayor calificación.					
	Conductas no exclusivas					
	28. Cuando se afecta las relación laboral, la sanción es ejecutada sin discriminación del cargo					
	29. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas en la organización					
	30. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía					
	Conductas amenazantes o Desempeño contra productivo					
	31. Los jefes de áreas expresan reconocimiento por los logros de sus colaboradores					
DESEMPEÑO DE TAREAS	32. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas en la organización					
	33. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía					
	Grupo de conductas					
	34. Los trabajos que realizan los colaboradores son eficientes					
	35. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía					
	36. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal					
	Conductas inherentes al cargo					
	37. Cuando se desarrollan tareas específicas los colaboradores reciben un manual que los direcciona.					

	38. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de actividades						
	39. En la organización, se afrontan y superan las dificultades diarias de trabajo						
DESEMPEÑO CONTEXTUAL	Compromiso organizacional						
	40. Los grupos de trabajo cumplen las metas establecidas.						
	41. Los jefes promueven la capacitación que se necesita						
	42. Permiten cumplir con las actividades laborales						
	Afectividad en el Grupo						
	43. En los grupos de trabajo predomina el compañerismo y el respeto						
	44. Los jefes de áreas expresan reconocimiento por los logros						
	45. La organización fomenta y promueve la comunicación						
	Recompensas Laborales						
	46. Los colaboradores se sienten comprometidos con el cumplimiento de objetivos						
	47. Existen oportunidades de progresar en la Organización						
	48. Se cuenta con la oportunidad de realizar los trabajos de forma eficiente						

Anexo 4: Formatos de validación



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres: Gonzales Mençada Teresa
 1.2. Cargo e institución donde labora:
 1.3. Especialidad o línea de investigación:
 1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación:
 1.5. Autor(A) de Instrumento:

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE						MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE			
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.									✓				
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.									✓				
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.									✓				
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.									✓				
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales									✓				
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las variables de la Hipótesis.									✓				
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.									✓				
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas objetivos, hipótesis, variables e indicadores.									✓				
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar las hipótesis.									✓				
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.									✓				

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con Los requisitos para su aplicación

<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN :

80%

Lima..... del 201

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI No..... Telf.....

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres: Zavala Alfaro, Fanny
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente
- 1.3. Especialidad o línea de investigación: Economía
- 1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación:
- 1.5. Autor(A) de Instrumento:

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE					MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE				
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.										/			
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.										/			
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.										/			
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.										/			
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales											/		
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las variables de la Hipótesis.											/		
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.											/		
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas objetivos, hipótesis, variables e indicadores.											/		
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar las hipótesis.											/		
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.											/		

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con Los requisitos para su aplicación

SI
SI

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN :

87.5 %

Lima, 20 de Noviembre del 2018

Zavala
FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI No: 07356295 Telf: 950942945

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres: Torresillo Higueras, Cesar
 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente
 1.3. Especialidad o línea de investigación: Administración
 1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación:

1.5. Autor(A) de instrumento:

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE						MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE			
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.										✓			
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.										✓			
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.										✓			
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.										✓			
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales											✓		
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las variables de la Hipótesis.											✓		
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.											✓		
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas objetivos, hipótesis, variables e indicadores.											✓		
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar las hipótesis.											✓		
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.										✓			

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con Los requisitos para su aplicación

Si
Si

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN :

89.5 %

Lima, del 201


FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI No. 40336855 Telf. 99518761