



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN
TURISMO Y HOTELERÍA

**Clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores
de la agencia de viajes Buganvilla tours, Ica, 2020.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN
TURISMO Y HOTELERÍA

AUTOR:

Bach. Muñoz Guimaraez, Sandro Armando (ORCID: 0000-0002-1680-6450)

ASESOR:

Mg. Huamaní Paliza, Frank David (ORCID: 0000-0003-3382-1246)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión turística

LIMA - PERÚ

2021

DEDICATORIA

A mi madre en la eternidad. Gracias por derramar tu bendición a lo largo de mi vida, por guiar cada paso que doy; tu presencia celestial siempre me da fortaleza. Del mismo modo, a las mujeres que me guiaron - y siguen guiando - en la vida terrenal desde su partida. A mi padre y hermanos. Y, finalmente, a todo aquel que siempre depositó confianza en mí. Eternamente agradecido.

AGRADECIMIENTO

A mis profesores de escuela, compañeros de mi etapa universitaria, compañeros de mi vida laboral y a mi asesor de tesis, gracias por compartir sus conocimientos para conmigo. Su sabiduría me ha permitido desarrollarme como persona y como profesional.

Índice de contenidos

Caratula-----	i
Dedicatoria -----	ii
Agradecimiento -----	iii
Índice de contenidos-----	iv
Índice de tablas -----	v
Índice de gráficos y figuras-----	vii
Resumen -----	viii
Abstract -----	ix
I. INTRODUCCIÓN -----	1
II. MARCO TEÓRICO-----	7
III. METODOLOGÍA -----	31
3.1. Tipo y diseño de la investigación -----	32
3.2. Variables y operacionalización -----	33
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis -----	35
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos -----	35
3.5. Procedimientos-----	37
3.6. Método de análisis de datos -----	38
3.7. Aspectos éticos -----	38
IV. RESULTADOS -----	40
V. DISCUSIÓN-----	106
VI. CONCLUSIONES -----	114
VII. RECOMENDACIONES -----	117
REFERENCIAS	
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1. El clima organizacional y sus características -----	16
Tabla 2. El clima organizacional y sus dimensiones -----	19
Tabla 3. AA.VV. Definiciones y referencias según su clasificación-----	28
Tabla 4. Actividades según su clasificación. -----	28
Tabla 5. Validación de expertos. -----	36
Tabla 6. Estadísticos de fiabilidad.-----	37
Tabla 7. Cuadro del ítem 1-----	41
Tabla 8. Cuadro del ítem 2-----	43
Tabla 9. Cuadro del ítem 3-----	45
Tabla 10. Cuadro del ítem 4 -----	47
Tabla 11. Cuadro del ítem 5 -----	49
Tabla 12. Cuadro del ítem 6 -----	51
Tabla 13. Cuadro del ítem 7 -----	53
Tabla 14. Cuadro del ítem 8-----	55
Tabla 15. Cuadro del ítem 9-----	57
Tabla 16. Cuadro del ítem 10 -----	59
Tabla 17. Cuadro del ítem 11 -----	61
Tabla 18. Cuadro del ítem 12 -----	63
Tabla 19. Cuadro del ítem 13 -----	65
Tabla 20. Cuadro del ítem 14 -----	67
Tabla 21. Cuadro del ítem 15 -----	69
Tabla 22. Cuadro del ítem 16 -----	71
Tabla 23. Cuadro del ítem 17 -----	73

Tabla 24. Cuadro del ítem 18 -----	75
Tabla 25. Cuadro del ítem 19 -----	77
Tabla 26. Cuadro del ítem 20 -----	79
Tabla 27. Cuadro del ítem 21 -----	81
Tabla 28. Cuadro del ítem 22 -----	83
Tabla 29. Cuadro del ítem 23 -----	85
Tabla 30. Cuadro del ítem 24 -----	87
Tabla 31. Cuadro del ítem 25 -----	89
Tabla 32. Cuadro del ítem 26 -----	91
Tabla 33. Prueba de normalidad -----	93
Tabla 34. Equivalencia de estadístico a utilizar en clima organizacional ----	93
Tabla 35. Equivalencia de estadístico a utilizar en desempeño laboral -----	94
Tabla 36. Niveles de correlación dependiendo el coeficiente Rho. -----	95
Tabla 37. Correlaciones de clima organizacional y desempeño laboral-----	96
Tabla 38. Equivalencias para prueba de hipótesis-----	96
Tabla 39. Correlaciones de autonomía y desempeño laboral-----	98
Tabla 40. Equivalencias para prueba de hipótesis-----	98
Tabla 41. Correlaciones de grado de estructura y desempeño laboral-----	100
Tabla 42. Equivalencias para prueba de hipótesis-----	100
Tabla 43. Correlaciones de recompensa y desempeño laboral -----	102
Tabla 44. Equivalencias para prueba de hipótesis-----	102
Tabla 45. Correlaciones de consideración y desempeño laboral -----	104
Tabla 46. Equivalencias para prueba de hipótesis-----	104

Índice de gracias y figuras

Figura 1. Ítem 1 y su gráfico -----	41
Figura 2. Ítem 2 y su gráfico -----	43
Figura 3. Ítem 3 y su gráfico -----	45
Figura 4. Ítem 4 y su gráfico -----	47
Figura 5. Ítem 5 y su gráfico -----	49
Figura 6. Ítem 6 y su gráfico -----	51
Figura 7. Ítem 7 y su gráfico -----	53
Figura 8. Ítem 8 y su gráfico -----	55
Figura 9. Ítem 9 y su gráfico -----	57
Figura 10. Ítem 10 y su gráfico -----	59
Figura 11. Ítem 11 y su gráfico -----	61
Figura 12. Ítem 12 y su gráfico -----	63
Figura 13. Ítem 13 y su gráfico -----	65
Figura 14. Ítem 14 y su gráfico -----	67
Figura 15. Ítem 15 y su gráfico -----	69
Figura 16. Ítem 16 y su gráfico -----	71
Figura 17. Ítem 17 y su gráfico -----	73
Figura 18. Ítem 18 y su gráfico -----	75
Figura 19. Ítem 19 y su gráfico -----	77
Figura 20. Ítem 20 y su gráfico -----	79
Figura 21. Ítem 21 y su gráfico -----	81
Figura 22. Ítem 22 y su gráfico -----	83
Figura 23. Ítem 23 y su gráfico -----	85
Figura 24. Ítem 24 y su gráfico -----	87
Figura 25. Ítem 25 y su gráfico -----	89
Figura 26. Ítem 26 y su gráfico -----	91

Resumen

El siguiente estudio de investigación determinó qué relación existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la agencia de viajes Buganvilla tours, Ica. El presente trabajo tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, con diseño no experimental de nivel correlacional. Nuestra muestra estuvo conformada por 35 colaboradores de la empresa en mención. Como resultado obtuvimos que se presentan algunas deficiencias mínimas entorno al clima organizacional de la empresa, la mayor parte de los colaboradores percibe un ambiente laboral estable. Concluyendo que el clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores. Ante ello, recomendamos a la gerencia a mantener, preservar y mejorar el ambiente laboral que ya ofrecen.

Palabras clave: Ambiente laboral, Desempeño personal, Recompensa, Consideración.

Abstract

The following research determined the relationship between organizational climate and work performance of the employees of Bugarvilla tours travel agency, Ica. The present research had a quantitative approach, applied type, with a non-experimental design of correlational level. Our sample consisted of 35 employees of the travel agency in question. As a result, we obtained that there are some minimal deficiencies in the organizational climate of the company, most of the employees perceive a stable work environment. We conclude that the organizational climate has a significant influence on the work performance of employees. Therefore, we recommend management to maintain, preserve and improve the work environment they already offer.

Key words: Work environment, Personal performance, Reward, Consideration.

I. INTRODUCCIÓN

Con respecto a nuestra aproximación temática, el clima organizacional es un aspecto muy relevante en las organizaciones, sin embargo, para muchas, se asume como de poca importancia, lo que genera diversos problemas que, según su magnitud, influyen en el desempeño laboral. De acuerdo a Litwin y Stringer (1968) para ellos, el clima organizacional se refiere al grupo de cualidades del ambiente laboral las cuales se distinguen de distintas maneras por el personal que se desenvuelve en dicho ambiente y que se ve motivado para su comportamiento. No tener un ambiente laboral estable también trae como consecuencia que los colaboradores piensen en renunciar. Muchas veces las empresas no perciben estos problemas, tampoco conocen como poder sobrellevar este aspecto organizacional en caso se presente.

Para una parte de la mano de obra de Europa se percibe que no son valorados por parte de los directivos de sus compañías como buen talento y que no aprovechan sus capacidades, no se sienten comprendidos, según las conclusiones de Alwaysdesigningforpeople (2019). Este estudio muestra que los colaboradores en Europa no se sienten a gusto con sus líderes, ya que muestra una desconexión entre ambas partes. Por otro lado, este estudio también muestra que el 61 % percibe una buena valoración por parte de sus jefes directos.

Otras conclusiones de Alwaysdesigningforpeople (2019) es que están respaldadas por diversos aspectos que demuestran la motivación de los colaboradores, que los mantiene con ánimo y comprometidos con sus labores, y que piensen en no renunciar. Para muchos, el salario no es su principal motivación, por eso un 48 % piensa que su desarrollo profesional, personal y satisfacción laboral son sus principales razones para estar en una organización. En cambio, un 28 % piensa que si no se sienten motivados dentro de la organización podrían renunciar.

Otro estudio realizado por Randstad (2019) en 33 países, arroja los siguientes datos; la satisfacción laboral de los colaboradores había caído de 74 % a 71 % en lo que se refiere a España, seguido por Reino Unido con 69 %, Francia 67 % y Alemania con 65 %. A diferencia del país nórdico, Dinamarca, los colaboradores se sienten más satisfechos, ya que muestra un 82 % contento

con su empleo actual. En la misma lista están: Noruega con 80%, Austria con 76%, Holanda y Luxemburgo empatan con el 75%.

La investigación de KOM (2013) la cifra de rotación de personal en el mundo aumentó 23%. Entre los principales factores que provocan este fenómeno profesional, se encuentran: mala ejecución del procedimiento para reclutar y seleccionar colaboradores, precariedad para integrar a los nuevos colaboradores, poco interés del colaborador en lo que se refiere a la cultura organizacional, la remuneración ofrecida, el ambiente laboral, otras organizaciones que ofrecen ofertas para el candidato, facilidad para llegar al establecimiento de la organización, probabilidad de ascensos y evolución, estabilidad antes la vida profesional y personal.

En caso del Perú, según nos da a conocer El comercio (2018), Aptitus, un portal de empleos, destaca que el 81% de los colaboradores toma importancia al ambiente laboral en su desenvolvimiento al interior de la empresa. Referente a la flexibilidad laboral, el 78% considera que las labores a distancia podrían causar más productividad y esto favorecería tanto a la empresa como a ellos mismos. Según el portal, puede que el motivo que más consideran los colaboradores para aceptar un puesto laboral sea el tema de la remuneración (27%), también un 23% considera importante un buen clima o ambiente laboral en la empresa que postulan. Ser considerado como un trabajador formal con todos los beneficios es el tercer asunto importante para los colaboradores (22%), cuarta; oportunidad de crecimiento y desarrollo (19%); finalmente los diversos incentivos como; adaptación de horarios, permisos, etc. (9%).

De acuerdo al desarrollo de la organización en lo que a ambiente laboral se refiere, el 70% señaló que sus opiniones, sugerencias, ideas o soluciones son tomadas en cuenta y el 30% que no lo hacen. Otro 49% de los colaboradores indicó que son reconocidos por sus labores y buen desempeño, después de ello, el 64% admitió ser considerado por su jefe directo y solo el 36% indicó que sus labores no eran reconocidas.

Muchas de las agencias de viajes en la ciudad de Ica no cuentan con un staff considerable, debido a eso, muchas de sus actividades dependen de un grupo reducido de personas que se reparten el trabajo de la organización.

Chiavenato (2012) se refiere al desempeño laboral como la eficacia del personal de una organización, que es de mucha importancia y vitalidad, de forma que el empleado trabaja con buena labora y satisfacción laboral. Haciendo referencia a las labores en la agencia Buganvilla tours, cada colaborador tiene una labor especifica que cumplir, pero esto también conlleva a comunicarse y tener coordinación con otros colaboradores de otras áreas. Antes del servicio final existen una serie de detalles que deben ser cumplidos de principio a fin; como: la verificación que todos compartan la misma información y reconfirmación de datos. Aunque cada área es independiente, todo apunta a un mismo lugar; el área de operaciones, esta área es la encargada de la operatividad de los servicios que serán realizados, como ya se mencionó antes, por los guías del staff.

En algunos casos era muy notorio la falta de comunicación entre áreas, por lo que muchas veces, mientras se daba el servicio, ocurrían errores por lo que se buscaba la forma de sobrellevarlos sin que los pasajeros se den cuenta. Por otra parte, el cambio de personal era percibido como un problema para algunos colaboradores con experiencia en la empresa, ya que adecuarse a la forma de trabajar de ellos era, muchas veces, complejo.

Se debe considerar que, debido al flujo de clientes de la empresa, se opta por contratar servicios a terceros (proveedores; guías y movilidad), lo que implica que, incluso al ser externos, deben adaptarse a la forma de trabajo de la empresa. Los guías toman en cuenta algunos aspectos antes de aceptar un servicio a la empresa, por ejemplo; la remuneración, tiempo y hora. Refiriéndonos a la remuneración, la organización ofrece a los guías un pago inicial que puede ser negociado dependiendo al tipo de servicio, lugar, distancia, horarios, fechas e idiomas, ya que los costos ni el esfuerzo será el mismo siempre y ambas partes se ponen de acuerdo antes de pactar un precio determinado.

Es por las razones manifestadas que abordaremos el siguiente problema general: ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la agencia de viajes Buganvilla tours, Ica, 2020? Según testimonios de los propios colaboradores que desarrollan sus

actividades dentro de la agencia de viajes Buganvilla Tours, indican que muchas veces la forma en que se desarrolla el servicio afecta su desempeño laboral. Entonces es muy importante reconocer que lleva a eso, indagar las situaciones que afecten al momento de la prestación del servicio y que soluciones se pueden tomar para evitar un punto de quiebre. Así mismo, tenemos nuestro primer problema específico: ¿Qué relación existe entre autonomía individual y desempeño laboral en los colaboradores de la agencia de viajes Buganvilla tours, Ica, 2020?, así mismo tenemos el segundo específico: ¿Qué relación existe entre grado de estructura del puesto y el desempeño laboral en los colaboradores de la agencia de viajes Buganvilla tours, Ica, 2020?, el tercer problema específico: ¿Qué relación existe entre recompensa y el desempeño laboral en los colaboradores de la agencia de viajes Buganvilla tours, Ica, 2020?, finalmente tenemos el cuarto problema específico: ¿Qué relación existe entre consideración y el desempeño laboral en los colaboradores de la agencia de viajes Buganvilla tours, Ica, 2020?

Ante ello, proponemos la siguiente hipótesis, el clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la agencia de viajes buganvilla tours, Ica. Y, las siguientes hipótesis específicas; primero, La autonomía influye significativamente en el desempeño laboral en los colaboradores de la agencia de viajes Buganvilla tours, Ica, 2020. Segundo, el grado de estructura influye significativamente en el desempeño laboral en los colaboradores de la agencia de viajes Buganvilla tours, Ica, 2020. Tercero, la recompensa influye significativamente en el desempeño laboral en los colaboradores de la agencia de viajes Buganvilla tours, Ica, 2020 Y, finalmente, la consideración influye significativamente en el desempeño laboral en los colaboradores de la agencia de viajes Buganvilla tours, Ica, 2020.

Con respecto a nuestra justificación la investigación se basó en determinar qué relación existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la agencia de viajes Buganvilla tours, dicha empresa es una de las agencias de viajes más experimentadas de la región, pero eso no la inhibe a cometer errores gracias a algunas descoordinaciones al momento de prestar sus servicios, por eso, es importante que los colaboradores identifiquen

estos errores para una mejora en su desempeño profesional, lo que ayudaría a mejorar la productividad, no solo personal, sino también la de equipo de trabajo.

En lo que se refiere a la justificación práctica, esta agencia de viajes cuenta con una cartera de clientes muy importantes: agencias tour operadoras, mayoristas nacionales e internacionales, por lo que debe representar a la región de Ica de forma adecuada, brindando un servicio especial y diferenciado de la competencia. Del resultado de esta investigación se pueden considerar las recomendaciones del análisis que no solo pueden ser útiles para la empresa, sino también para las empresas en desarrollo o formación.

Sobre la justificación teórica, nuestra investigación propuesta buscó, aplicando la teoría, conceptos básicos de clima organizacional y desempeño laboral, basándose en la información brindada por varios autores, como referencia principal tomamos a Litwin y Stringer (1968). Por otra parte, la justificación metodológica estuvo basado en los instrumentos de los autores Castillo y De la Cruz (2017) y Boada (2019) los cuales ayudan a medir por separado nuestras variables, pero adaptados con anterioridad para nuestro estudio. Lo cual significa que esta investigación también servirá para futuras investigaciones.

Finalmente, vamos a proponer como objetivo general, Determinar qué relación existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la agencia de viajes Buganvilla tours, Ica, 2020. Asimismo, proponemos los siguientes específicos: primero, determinar la relación que existe entre autonomía individual y desempeño laboral en los colaboradores de la agencia de viajes Buganvilla tours, Ica, 2020. Segundo, determinar la relación que existe entre grado de estructura del puesto y el desempeño laboral en los colaboradores de la agencia de viajes Buganvilla tours, Ica, 2020. Como tercero, determinar la relación que existe entre recompensa y el desempeño laboral en los colaboradores de la agencia de viajes Buganvilla tours, Ica, 2020. Y finalmente, determinar la relación que existe entre consideración y el desempeño laboral en los colaboradores de la agencia de viajes Buganvilla tours, Ica, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Con respecto a nuestros antecedentes internacionales tenemos a Pedraza (2018) sobre el clima con la satisfacción laboral de los colaboradores y los diferentes causas dentro de las empresas públicas y privadas, tuvo como objetivo apreciar como los colaboradores distinguían esos dos factores. Su investigación tuvo un enfoque cuantitativo, ya que no manipuló las variables. El instrumento usado para la investigación fue una encuesta para 80 personas, concluyendo que; la satisfacción laboral se ve influida de manera positiva por el clima organizacional.

Brito et al. (2020) hablan en su investigación realizada en la localidad de Guajira, Colombia, sobre el clima organizacional y desempeño del capital humano en una compañía que presta servicios, cuya finalidad fue saber la influencia del clima organizacional, de acuerdo a diferentes variables, sobre los colaboradores que desempeñan labores en la organización. Para analizar esta relación, aplicaron una encuesta para 90 colaboradores, con un enfoque cuantitativo descriptivo correlacional, llegando a la conclusión de que las variables usadas en la investigación son importantes para producir un clima organizacional propicio, lo que genera un buen desempeño y el cumplimiento de las metas en la organización.

La investigación de Margaritoiu (2019) basado en el agrado del personal según el ambiente laboral del sector público, el objetivo principal que perseguía fue estudiar a profundidad los elementos que vinculan el ambiente con el clima laboral y cómo satisface a los colaboradores del sector público. Su investigación tuvo enfoque cuantitativo al querer investigar en qué circunstancias la satisfacción de los colaboradores era afectada por la organización de las labores. Para su muestra, utilizó un grupo de 20 personas de tres organizaciones públicas en la localidad rumana de Ploiesti, dando como resultado que son tres los aspectos básicos en los que se apoya la satisfacción laboral sobre el clima de la organización; un buen liderazgo, buen entendimiento y un clima de cooperación entre colaboradores.

Para su investigación, Yi y Nien (2017) que realizaron en el distrito de Zhongli, Taiwán, sobre los colaboradores de varias organizaciones y sus resultados de cuán comprometidos estaban con la organización, su objetivo fue desarrollar y

examinar un proceso de contingencia del clima organizacional y los resultados de los colaboradores. El enfoque cuantitativo utilizado mediante una encuesta en diferentes oportunidades, con 2 propósitos, de una población de 539 colaboradores, dieron como resultado que el clima se veía influenciado positivamente con las variables usadas.

De acuerdo a nuestros antecedentes nacionales tenemos a Castillo y De la Cruz (2017) cuando realizaron una investigación en la agencia de viajes Castel Travel de Arequipa sobre cómo los colaboradores se desempeñaban en el ambiente laboral de la agencia, buscaban determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de sus colaboradores. Para este estudio, que tuvo un enfoque explicativo – no experimental, optaron por una muestra universal de 12 personas, considerando el tamaño de la empresa, con una encuesta elaborada sobre sus dos variables y, demostraron que el clima organizacional influye de manera directa y significativa sobre el desempeño laboral del personal.

Noda (2017) para su estudio sobre la preparación y desenvolvimiento del personal de un restaurante en Huánuco, tuvo como objetivo la medición del relacionamiento entre capacitación y el desempeño laboral de sus colaboradores en la cevichería Mar y piedra. Metodológicamente fue un enfoque cuantitativo, con nivel descriptivo correlacional y de diseño no experimental transeccional correlacional. En la que con el coeficiente de Pearson se obtuvo como resultado, gracias a un cuestionario para 8 personas, que la relación es alta, llegando concluyendo que la capacitación se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores.

Nuestras bases teóricas han usado diversos modelos, teorías y conceptos. Para empezar, hablamos de la teoría de las necesidades, esta teoría tiene mucha importancia en diversos campos, como: la psicología, el márketing o la publicidad. Tomé como referente a uno de los autores más influyentes en lo que a psicología se refiere; Maslow (1943), él nos presenta una pirámide donde nos muestra una jerarquía de necesidades, las cuales son: “las necesidades fisiológicas, las necesidades que se suelen tomar como punto de partida de la teoría de la motivación son los llamados impulsos fisiológicos” (p. 372), sobre

esto el autor se refiere a la supervivencia del individuo; comer, respirar, sexo, etc.

Maslow (1943) expresa que las necesidades de seguridad emergen como un nuevo grupo de necesidades, categorizadas así, cuando las necesidades fisiológicas son relativamente consideradas como se deben. Al referirse a esta necesidad, el autor habla sobre una estabilidad económica, física, protección, etc.

Otra necesidad es la de amor y pertenencia, a la que Maslow define de la siguiente manera: esto involucra al afecto mutuo. En el momento que la necesidad en mención no satisface, se siente una alta ausencia de estima de la familia, de compañeros o amigos, un individuo en tal condición aspirará a relacionarse con las personas en general y se esmerará con alta intensidad por cumplir esa meta, obtener este lugar será más importante que cualquier otro asunto en el mundo, estas personas incluso podrían olvidar que el amor es menos importante que el hambre.

Siguiendo con la pirámide, se encuentra la necesidad de autoestima y reconocimiento. El sentimiento de contar con una base sólida de autoestima y respeto es una necesidad la cual toda persona dentro de la sociedad tiene y busca, aunque exista algunas excepciones patológicas.

Finalmente, en la cima de esta pirámide, se encuentra la necesidad de autorrealización, si en todo caso las necesidades ya mencionadas satisfacen del todo, tenemos que esperar a que se fomente una nueva preocupación o inquietud, en caso de que las personas hagan lo que le corresponde" (Maslow,1943).

Referente a la teoría de sistemas, para el autor Ackoff (1995), un sistema es un conjunto que no puede dividirse en partes de forma independiente. De acuerdo a ello, provienen dos importantes propiedades; el sistema tiene ciertas propiedades que no todas las partes tienen, y los componentes de un sistema tienen cualidades que se pierden cuando el sistema se ve separado.

También se puede referir a sistemas como "un complejo de elementos interactuantes" (VonBertalanffy, 1968, p. 56). Fundamentalmente, la teoría surge del concepto de que un sistema es "un conjunto organizado o complejo;

un ensamblaje o combinación de cosas o partes que forman un conjunto complejo o unitario" (Johnson y Rosenzweig, 1964, p. 367). Esta teoría tiene como finalidad analizar los principios aplicables a los sistemas en el ámbito de la investigación y en cualquier tipo de nivel.

Refiriéndonos a la satisfacción, es un tema que en realidad es muy relevante en el campo de las organizaciones y el trabajo. Para comprender todo lo referente a la satisfacción o la insatisfacción, hay que tener gran interés en el tema. Ante ello, es sorprendente que, a pesar del incremento de la información científica sobre la satisfacción, no se hable de un cambio simultáneo de las investigaciones, por lo que los avances obtenidos no resultan lo suficientemente gratificantes.

Robbins (1996) explica este tema como el comportamiento de la persona entorno a su trabajo. Un individuo satisfecho con su puesto posee ciertas actitudes positivas del mismo; una persona con un nivel bajo de satisfacción posee actitudes negativas hacia él. También nos señala que existen factores que son importantes y que conllevan a la satisfacción del puesto, los cuales son: desde una cuestión mental es el trabajo desafiante, recompensas razonables, respaldo gracias a las condiciones laborales, apoyo por parte de otros colegas y un ajuste entre el puesto y la personalidad. Desde otro punto, el desempeño satisfactorio en el puesto del trabajador conlleva a una satisfacción y rotación, la satisfacción con el ausentismo y productividad con la satisfacción.

Por otro lado, hablando en términos de servicios, Oliver (1997) nos explica que la satisfacción es la respuesta de satisfacción del consumidor. Es el resultado de la percepción sobre un producto o servicio, cumpliendo con todos los niveles que tienen que ver con relación al consumo del mismo. Puede ser un nivel insuficiente o excesivo.

Para la teoría de la organización, a lo largo del tiempo, las personas se han unido en sociedad para desarrollar diferentes labores o proyectos, generalmente por la necesidad, ya que existen diversas actividades que no se pueden realizar individualmente sin contar con el apoyo de otras personas. Esto quiere decir que dependemos de otros individuos para poder sobrevivir. Y,

en otras palabras, somos interdependientes porque dependemos el uno del otro y esto puede ser ambos una fuerza y una debilidad.

Pugh (1976) define la teoría de la organización como “el estudio de la estructura, funcionamiento y rendimiento de las organizaciones y el comportamiento de los grupos e individuos dentro de ellos para destilar teorías de cómo funcionan las organizaciones y cómo deben ser administradas” (p. 9). Por otra parte, los autores McAuley, Duberley y Johnson (2007) afirman que la teoría de la organización también debe prometer mejorar la eficacia de los gerentes, confiriendo el poder de control a través de un mejor análisis y explicación de lo que está sucediendo. La teoría de la organización debe proporcionar algo para ayudar a los gerentes a utilizar intervenciones más incisivas que lleguen al corazón de los problemas organizacionales que les conciernen (p. 20).

Entonces, podemos definir la teoría de las organizaciones como un grupo ideas y principios que estudia y analiza los elementos de las organizaciones, de acuerdo a eso, se deben adaptar o emplearse a cualquier circunstancia y momento. También, ayuda a conocer y comprender los fenómenos que ayudaran a identificar el funcionamiento de la organización y así saber su comportamiento en el futuro.

Enfocándonos en la calidad de servicios, “es una medida del rango al que el servicio entregado cumple con las expectativas del cliente. Las características del servicio consisten en la intangibilidad, la heterogeneidad y la inseparabilidad”,(Yousapronpaiboon, 2014, p. 1089). Por otra parte, “la calidad del servicio también podría ser definido como una comparación entre lo que percibe el cliente acerca del servicio que una compañía y su propia expectativa en cuanto al servicio real que se ponen” (Oliver, 1997, p. 13).

Por otro lado, Wilson, Keni, y Pattyranie (2019), si la percepción que los clientes tienen de la calidad real del servicio es igual a la expectativa que tenían anteriormente, la calidad del servicio de la compañía puede ser considerado como bueno, y si la percepción real que tiene un cliente sobre los servicios de calidad de la empresa es en realidad menos o menos que la

expectativa que tiene en cuanto al servicio, la calidad del servicio de una empresa puede ser considerado como malo (p. 191).

A lo largo de los años, muchos autores han tratado de explicar según su entendimiento un concepto sobre clima organizacional. Cuando este tema tomo interés por parte de diferentes autores, se han referido a él como; ambiente, atmósfera, clima organizacional, etc. A pesar de esto, a partir de las últimas décadas se ha intentado conocer su naturaleza e intentar medirlo. Por experiencias propias o estudios en las organizaciones expresan diferentes contextos, por ejemplo; para Litwin y Stringer (1968), se refiere a un grupo de cualidades en torno a la organización que son percibidas de manera indirecta o directamente por los colaboradores que se desenvuelven dentro de ella, y que causan su comportamiento y motivación. Por otra parte, Dessler (1979), indica que no existe un acuerdo para definir con claridad lo que se refiere al clima organizacional, hay definiciones que se centran en factores que tienen que ver con la organización de la empresa, tales como: reglas, políticas y estructuras, y hasta características tan propias como el apoyo y la cordialidad.

En cambio, para Brunet (1987) las primeras nociones sobre clima organizacional fueron introducidas por Gellerman (1960), refiriéndose a la psicología organizacional. Gracias a dos importantes escuelas de pensamiento, que tuvieron un rol muy importante y que contribuyeron en el concepto, pudieron definir el clima organizacional. De acuerdo a escuela de Gestalt las personas son parte del entorno que las rodea, por lo tanto, su desenvolvimiento será de acuerdo a la percepción que tienen sobre el ambiente laboral y medios de trabajo. Por otra parte, la escuela funcionalista habla sobre el individuo, su forma de pensar y comportarse se verá influenciado por el ambiente que los rodea, y que, para adaptarse, sus diferencias individuales toman un rol importante en su medio de trabajo. Por la misma línea tenemos a Gibson et al. (2012) que hace referencia a las percepciones de las conductas, estructuras y los procesos dentro de la organización.

Para la década de los 90s, tenemos a Daft (1992) que se refiere al clima organizacional como un conjunto de características que describen a la organización, de la forma que la personalidad de un individuo es constituida por

las características personales. También, describe al clima organizacional como un todo que compone elementos que llegan a descomponerse de acuerdo a su estructura organizacional, métodos organizacionales, formas para liderar, etc.

El autor Chiavenato (1992) explica que el clima organizacional está comprendido por el ámbito interno de la organización, que está constituido por la atmosfera psicológica que caracteriza a la organización. Habla también, que la definición de clima organizacional implica diversas características de acuerdo a la situación, por ejemplo; el tipo de organización, los objetivos de la organización, las reglas internas y la tecnología que son factores estructurales. Así como también, los factores sociales, que son; las actitudes, relaciones interpersonales y los valores de cada individuo que pueden ser juzgados.

En otro contexto, tenemos a Goncalves (1997) que define el clima organizacional como las consecuencias del comportamiento del individuo que se ven reflejadas en la organización por medio de su productividad. En su caso, Ivancevich (2006) analiza al clima organizacional partiendo del individuo de acuerdo a su comportamiento, desempeño y actitud en el ámbito laboral, para ello, se basó en estudios que involucran diferentes disciplinas como la psicología, sociología y antropología cultural y así poder comprender el desenvolvimiento de cada uno cuando se trabaja de forma individual o en grupos dentro la de organización, también analizó los efectos externos de la organización sobre su recurso humano, metas y estrategias.

Podemos entender que, desde un punto de vista del colaborador el clima organizacional es un conjunto de cualidades o condiciones que aportan para lograr la satisfacción y buen desarrollo de actividades dentro de su centro de trabajo. Por otra parte, para un empleador puede definirse como el conjunto de elementos que influyen en el desarrollo, productividad y buen desempeño de sus colaboradores. Uniendo ambos conceptos, se puede concluir que el clima organizacional es el ambiente físico y humano en donde desarrollan sus labores los colaboradores. El clima organizacional también hace referencia a una serie de propiedades que pueden medirse en un entorno de trabajo o en la atmósfera interna de una organización y que las personas que se desenvuelven dentro de ella pueden percibirla de manera directa o indirecta. La

atmósfera interna de la organización que se supone afectará la productividad de los empleados. El clima organizacional se vuelve muy importante porque con un clima organizacional propicio, cada individuo, el trabajo en equipo y el liderazgo, conocerá, comprenderá y ejecutará los procedimientos de trabajo de acuerdo con la tarea, función, ocupación, posición, derechos y obligaciones, comunicación y autoridad y responsabilidad.

La importancia de la primera variable, de acuerdo a los autores Guillen y Guil (2000) se ve reflejada en la veracidad del tema, ya que se transforma en un conjunto de influencias que modula la estructura, el desenvolvimiento del colaborador y los procesos dentro de la organización. Y, también indican que la meta del clima laboral es conseguir la información necesaria que facilite una explicación clara del ambiente interno de la organización.

Desde ese punto, una evaluación del clima organizacional nos permite obtener datos sobre las diferentes variantes que están involucradas en una organización, como las valoraciones de los individuos, sus reacciones y disposiciones. Podemos contar con información sobre la situación laboral. Mejorar los medios de comunicación y relaciones interpersonales. Y, finalmente, conseguir un panorama de integración dentro de la organización.

Entonces, es de importancia que en las organizaciones mantengan un ambiente laboral saludable, con las condiciones laborales perfectas que permitan un desenvolvimiento adecuado y eficiente de los colaboradores, esto permitirá ayudar o impedir que se cumplan las metas trazadas por parte de la empresa, el desarrollo personal de cada colaborador, como también, el buen funcionamiento y crecimiento de la empresa.

Una buena comunicación ocupa un lugar importante para el clima organizacional, ya que da la posibilidad de fomentar el trabajo en conjunto provocando un ambiente saludable. Al proporcionarle todos los métodos de trabajo, al hacerlo sentir parte del grupo, tomar en cuenta sus ideas y escuchar quejas, un colaborador percibirá de alguna manera un ambiente positivo dentro de la organización y se sentirán más cómodos y estimulados a realizar sus tareas con más productividad y compromiso.

Las siguientes características sobre el clima organizacional son dadas por Alcocer (2003):

Tabla 1

El clima organizacional y sus características.

Características
El ambiente laboral se ajusta al clima.
La conducta laboral se ve transcendida por el clima organizacional.
La conducta laboral y el sistema de organización toman como variable mediadora al clima.
En una organización las características son parcialmente estables durante el tiempo, y no en todas las organizaciones son iguales porque se diferencian.
Los colaboradores las perciben de manera directa o indirecta mientras se desempeñan en un entorno.
El sistema dinámico e interdependiente son conformadas por las características, el clima, los individuos y las estructuras.

Nota. Datos tomados de “Introducción a la psicología de las organizaciones” Alcocer (2003).

En referencia al área de operaciones que es el encargado de la coordinación, programación y supervisión de los servicios de los guías podemos establecer las siguientes características de acuerdo a lo mencionado por el autor: la oficina de la sede principal en Ica y la sede de Paracas, forman parte del ambiente donde los coordinadores y guías desarrollaran sus labores. Todas las incidencias ocurridas en el desarrollo de cualquier servicio, se tomará importancia a su influencia en los demás servicios a desarrollar. Los requisitos por parte de las agencias de viajes mayoristas para el desarrollo del servicio son cada vez más diferentes con el paso del tiempo debido a las nuevas exigencias del mercado turístico. Cada involucrado en el servicio sabe perfectamente que se deben valer muchas veces a las indicaciones del área. Una buena comunicación por todas las partes involucradas conllevará a un servicio final de calidad.

Existen factores que miden el clima organizacional, Los profesores Litwin y Stinger (1968) según sus criterios, existen nueve factores que influyen en el

clima organizacional, los cuales son: estructura, que hace referencia a la manera como se dividen, agrupan y coordinan las tareas en la organización de acuerdo a los niveles jerárquicos, sin tomar en cuenta el nivel de su posición.

Para los guías, los coordinadores del área de operaciones comandados por un jefe, son los encargados de programar, distribuir, coordinar los servicios a realizar por cada uno de los guías del staff. Ellos desarrollan sus labores de acuerdo a la información brindada, con anticipación por el área de reservas y transportes, para cada uno de los servicios de los diferentes clientes.

Responsabilidad: que va ligado a la labor asignada y tiene que ver con la supervisión que se realice sobre lo encomendado a los colaboradores. Cada guía del staff, coordinadores de áreas y conductores sabe la importancia del buen manejo de grupo, para ellos, gracias a su experiencia profesional, ante diferentes situaciones que puedan ocurrir en el transcurso de la prestación de servicios la solución inmediata muchas veces dependerá de ellos.

Recompensa: se refiere al reconocimiento de los resultados conseguidos por sus labores gracias al esfuerzo y dedicación. Como todo colaborador de una empresa, los guías del staff esperan un reconocimiento. En la agencia de viajes Baganvilla Tours S.A.C. se ha implementado un reconocimiento anual al mejor guía, esto gracias a los buenos comentarios por parte de los turistas, de las agencias mayoristas a las que se le brinda el servicio de guiado, proveedores turísticos, compañeros de otras áreas y finalmente de los mismos compañeros de campo.

Desafío: conseguir las metas que se proponen dentro de la organización, es necesario que toda organización mantenga un clima competitivo, pero sano. En ciertas ocasiones manejar ciertas cuentas de agencias de viajes con pasajeros muy exigentes, puede tomarse como un desafío para las áreas encargadas del desarrollo del servicio, ya que, aunque teniendo la experiencia suficiente se deben tomar en cuenta ciertos riesgos ante los diferentes problemas que conlleven a una queja o malestar del pasajero.

Relaciones: se fundamentan a nivel interpersonal, el buen trato, la cooperación, productividad y obediencia sin ser excesivo y llegar a la tensión, acoso laboral y

otros comportamientos inadecuados. De acuerdo a esto, la existencia de un ambiente cómodo y de buenas relaciones sociales por parte de los guías con miembros del área de operaciones o reservas, originará buenas relaciones interpersonales. Por otro lado, muchos integrantes del área de operaciones en algún momento han desempeñado las labores de guías de turismo, lo que los lleva a conocer directamente la forma de cómo se desarrollan los trabajos dentro y fuera del campo.

Cooperación: tiene relación con la ayuda pertinente y mantenimiento de un espíritu de equipo que permita alcanzar metas comunes en relación a los objetivos de la empresa. Muchos guías del staff cuentan con muchos años de experiencia, lo que sirve para poder ayudar a nuevos integrantes del staff a desarrollarse apropiadamente gracias a los consejos y recomendaciones de ellos. También la ayuda por parte de los conductores es una clave para el buen desarrollo del servicio de guiado.

Estándares: son los parámetros o patrones que indican su cumplimiento. Todos los colaboradores tienen conocimiento que se debe mantener el mismo estándar de servicio para todas y cada una de las agencias a las que prestan servicios. Todas las agencias de viajes a las que la empresa le brinda el servicio de proveedor turístico son de suma importancia para la organización, lo cual se les debe brindar el mismo servicio y con las mismas cualidades.

Conflicto: son generados por el mal entendimiento entre los colaboradores de la organización por diversos factores: en relación a las actividades y conflictos que se dan con otros colaboradores de la misma jerarquía, aunque también pueden ser con los jefes o superiores. En repetidas ocasiones, los guías han mostrado su malestar o disconformidad a la programación de servicios, por otra parte, los coordinadores han mostrado incomodidad frente a errores del área de reservas y viceversa. En el caso de los guías, piensan que no hay igualdad o equidad al momento de programarlos, ya que, han notado ciertas preferencias hacia otros guías ocasionando quejas directamente con el encargado de área. Además, han existido discrepancias entre coordinadores y colaboradores de área de reservas con transportes que a veces se han

percibido como conflictos que generan pérdida de tiempo y retraso en la prestación del servicio.

Identidad: sentirse parte de la empresa, sentirse un colaborador activo en ella, esforzarse en aportar en ella para conseguir las metas de la organización es una cuestión que se presta para sentirse orgulloso. Muchos integrantes del área de operaciones, así como de diferentes áreas, tiene en como experiencia profesional muchos años de haber pertenecido y seguir perteneciendo al staff de Baganvilla Tours a la que se sienten muy orgullosos de pertenecer.

según Likert, el clima organizacional es percibido en función de ocho dimensiones:

Tabla 2

El clima organizacional y sus dimensiones.

Según Likert

1. Los métodos de mando.
 2. Las propiedades de las fuerzas motivacionales.
 3. Las propiedades de los procedimientos de comunicación.
 4. Las propiedades de los procedimientos de influencia.
 5. Las propiedades de los procedimientos de tomas de decisiones.
 6. Las propiedades de los procedimientos de planificación.
 7. Las propiedades de los procedimientos de control.
 8. Los objetivos de rendimiento y perfeccionamiento.
-

Nota. Tomada de “New patterns of management” Likert (1961).

El clima organizacional también presenta algunos tipos, Likert (1961), plantea algunos de ellos que se evidencian por la correlación de las variables intermediarias, causales y finales. Podemos encontrar el tipo autoritario: en este tipo de clima quiere decir que los colaboradores realizan sus actividades en un ambiente donde el jefe es quien solo da órdenes y se deben de cumplir al pie de la letra sin importar los demás. Frente algunos errores que se suscitan por diferentes circunstancias por parte de los guías, coordinadores o colaboradores del área de reserva, ellos no sienten el apoyo necesario y justo

por parte de sus compañeros, ya que, muchas veces tienen que asumir costos extras o alimentación de algunos pasajeros sin haber tenido tanta culpabilidad lo que exactamente ocurrió. Esto genera un ambiente de desconformidad y mal compañerismo en el área.

También encontramos clima de tipo autoritario: este tipo de clima, el jefe deposita confianza en sus colaboradores, aunque las decisiones las toman los superiores del propio jefe, pero también en los puestos inferiores. Aunque puedan ocurrir ciertos problemas mencionados anteriormente, los coordinadores del área de operaciones muchas veces dan la potestad de adecuarse a la mejor manera posible al guía en su servicio programado, por ejemplo, el manejo del tiempo o circuito a realizar.

Seguidamente, encontramos el clima de tipo participativo, los colaboradores generan confianza en sus jefes tanto así que pueden decidir sobre qué hacer o no hacer. Un ejemplo muy claro que ocurre en el área de operaciones conjunto con el de reservas, los guías pueden pedir ciertos servicios a los cuales ellos se sienten capaces de realizarlos, lo que les da confianza a sus superiores gracias a la seguridad y predisposición que muestran. Ya de ellos dependerá los resultados obtenidos y que esperan los demás.

Finalmente, hablamos del clima de tipo participativo, en este caso los colaboradores perciben que sus jefes directos sienten confianza por ellos. Las decisiones tomadas son repartidas en los diferentes niveles de la empresa. Todos los guías y conductores de staff involucrados en el desarrollo del servicio llevan una buena y estrecha relación, lo cual conlleva a un ambiente ameno y participativo en el guiado. Ambos al ser los principales realizadores del tour, deben de tener la suficiente experiencia, y en caso de no tenerla, el otro puede aportar la suya para un servicio finalizado con excelencia.

Uno de los campos más estudiados por diversos autores sobre las organizaciones es el de desempeño laboral, ya que, para las organizaciones el éxito se basará en cuan productivos son sus colaboradores y de qué manera están aportando en la empresa.

Haciendo referencia al desempeño laboral, se habla del nivel donde los gerentes, jefes y colaboradores o directores alcanzan los objetivos, considerando los requisitos de su posición asignada dentro de la organización.

Los autores Milkovich y Boudreau (1994) definen al desempeño laboral como la actitud del colaborador en el marco de las metas laborales propuestas, esto contribuye a tener que alcanzar los objetivos planteados de forma individual dentro de la organización que constituye. También tenemos a Stoner (1994) refiriéndose a la forma como los componentes dentro de la organización se desempeñan eficazmente para conseguir los objetivos comunes, basándose con anterioridad en las normas que se establecieron. De acuerdo a este concepto, puede plantearse que el desempeño laboral habla sobre el desarrollo de las tareas de los colaboradores de una organización de forma correcta con el objetivo de conseguir lo propuesto.

Según D'Vicente (1997, como se citó en Bohórquez 2004) para definir el desempeño laboral se refiere al grado de ejecución conseguido por parte del colaborador para lograr los objetivos dentro de la organización en un periodo de tiempo adecuado. De esa forma, el desempeño está compuesto por funciones concretas, observables y medibles, además de las se pueden deducir. Pero para Chiavenato (2002) el desempeño se orienta a la eficacia con la que los miembros se desempeñan en una organización, lo cual es importante dentro de la organización para que el individuo se desempeñe en su labor con satisfacción. De este modo, el desempeño de los miembros es la composición de sus actitudes con sus resultados, por lo que para medir y observar la acción se tiene que cambiar antes de lo que se haga. Entonces, el rendimiento laboral es definido por el desempeño, esto quiere decir que el desenvolvimiento de la persona será el resultado de las aptitudes del miembro para crear, realizar, fabricar, elaborar, terminar y conseguir sus fines en menos tiempo, sin mucho esfuerzo y mejor calidad.

Druker (2002) habla sobre las concepciones del desempeño laboral, el refiere que para definir al desempeño laboral es necesario no hacerlo en términos financieros, lo cual plantea precisar nuevos conceptos de este tema.

Para el autor Robbins (2004) es importante fijar de metas, cuanto más difícil sería mejor, ya que esto permite activar el comportamiento y mejorar el desempeño. También expone que si las metas son fáciles no permitirán mostrar el verdadero potencial de los colaboradores. Por su parte, Palaci (2005) lo define como el interés promovido por el individuo que aporta a la organización en un periodo de tiempo adecuado. Las actitudes de uno o diferentes miembros en diversos momentos, aportan a la eficiencia de la organización.

Por último, tenemos a Robbins y Judge (2012) que se refieren al alcance de las tareas y encargos, debido a esto se ven favorecidos en la ejecución de bienes y servicios que se determinan en la organización. De este modo, se aclara que existen varios fines que consisten en apoyar en la orientación de la dirección de la organización para asumir decisiones en lo que a recursos humanos se refiere, promociones, transmisiones y destituciones.

El desempeño laboral, puede ser definido como las actividades que las personas realizan dentro de una organización para llegar a un objetivo planteado. Para lograr esa meta, se reúnen un conjunto de aspectos esenciales como conocimientos, experiencias previas, actitudes, motivaciones entre otras características. En este caso se podría decir también que el desempeño laboral es la productividad demostrada por el colaborador al momento de realizar sus labores en la organización que están vinculadas con los resultados que la organización espera de él, como con las exigencias técnicas y productivas.

Hablemos de la importancia del desempeño laboral, pues es un procedimiento que determina cuanto éxito ha tenido la organización, incluyendo a los miembros y sus procesos, cuando alcanzan sus metas y objetivos laborales. En un ámbito general, la medición del desempeño laboral ofrece un estudio sobre el alcance de las metas de forma estratégica hablando de manera individual (Robbins et al, 2013). También Robbins y Judge (2013) nos dicen que toda organización tradicional toma en cuenta la manera en que los colaboradores realizan sus funciones asignadas y describen el puesto de trabajo. Y, por otro lado, las organizaciones en la actualidad cada vez se muestran menos jerárquicas y más enfocadas al servicio.

La evaluación del desempeño sirve para conocer la forma en la que los trabajadores de una empresa logran los metas y objetivos y los resultados que se esperan en el desenvolvimiento de su área o puesto. Es de suma importancia porque ayuda a jefes, supervisores, la misma empresa y a los evaluados a mejorar sus conocimientos, habilidades, defectos, recursos y sus labores para lograr el éxito o fracaso de una organización y cumplir con su misión y fines.

El desempeño laboral también presenta componentes, por ejemplo; las competencias, la calidad y capacitación que son importantes para saber el nivel de desempeño en el puesto asignado, estas a su vez, manifiestan las cualidades y aptitudes que presenta el miembro del equipo (Anastasi y Urbina, 1998). Para García (2013) está constituido por diversos componentes que permiten el desarrollo de sus funciones de acuerdo a las metas de la organización, estos componentes se realizan en diversas maneras y diversos rangos en relación a todas las áreas de la organización.

La definición de competencia laboral es dada por Zuñiga (2007) como un elemento o una serie de métodos que posee cada individuo de forma personal que conlleva a un desempeño laboral más productivo y eficaz. Las actividades que se desarrollan con frecuencia son mejoradas con la experiencia, lo que produce mejores resultados y con mayor calidad.

Munch (2010) nos da una apreciación muy importante, el personal de una organización nos da conjunto de habilidades, experiencias, conocimientos y competencias. El recurso humano muestra su habilidad al desarrollar sus labores de manera eficiente cada vez que sus competencias y conocimiento lo permiten. Por su parte, Bittel (2000) señala que las expectativas del colaborador se ven influenciadas por el desempeño individual. Debido a esto, todo el desempeño está vinculado con las habilidades y conocimientos que permiten el logro de las metas trazadas.

Un valor que diferencia a Buganvilla Tours de las otras agencias en la región Ica es el contar con guías que dominan, aparte del inglés, otro idioma extranjero. Por otro lado, guías freelances que han sido parte de la empresa muestran su preferencia hacia la agencia para aceptar servicios, esto ocasiona

que los demás guías opten por el aprendizaje de un nuevo idioma extranjero al saber que el inglés ya es un requisito básico para el buen desenvolvimiento de los guías.

A nivel muy interno, algunos guías ya cuentan con muchos años desenvolviéndose como guías, por lo que cuentan con la experiencia suficiente para ayudar de diferentes maneras a guías que se incorporan al staff o que comiencen a ejercer el guidismo. Dependerá de cada guía su propio enriquecimiento en cuanto a información, técnicas de guiado manejo de problemas para igualarse o superar las habilidades de sus compañeros.

Otro componente es la capacitación, de acuerdo a Chiavenato (2014) este componente colabora con la actualización y mejoramiento del desempeño individual y organizacional, lo cual debe ser planificado por este tal motivo, siguiendo las funciones que van acorde a las necesidades de cada puesto. Los miembros son apoyados, tomados en cuenta, fortalecidos por parte de la organización para que obtengan más habilidades y aptitudes para su puesto. Cada vez que se desarrollan programas de apoyo por parte de las organizaciones, esto se ve retribuido en los resultados de las funciones de los miembros.

Haciendo referencia a Bugarvilla Tours, cada año la empresa hace un reforzamiento a todos los guías llevándolos a capacitaciones, exposiciones, trabajos de campo, visitas guiadas por guías con mayor experiencia y conocimiento para que así mejoren la calidad de guiado de cada uno de ellos. Lo mismo sucede con los colaboradores de oficina, que son instruidos por expertos externos a la empresa, en sus labores de coordinadores.

Finalmente, el ultimo componente es la calidad del trabajo, que según Munch (2010) será la sociedad la que perciba la calidad del producto o servicio, si satisfacen adecuadamente sus necesidades. En el caso de Bugarvilla Tours, una de las principales políticas de la empresa es la calidad, como se ha mencionado antes, los guías del staff son los representantes de la empresa al tener contacto directo con los turistas, ellos responderán cualquier problema suscitado en el momento del guiado, por eso, desde un principio saben la

importancia de cada servicio que se les proporciona y que dependerá de ellos la satisfacción completa de los visitantes.

La evaluación del desempeño laboral se realiza por tres razones con los siguientes beneficios, según Dressler (2001): proporciona información en cuanto a la toma de decisiones para ascensos y sueldos. Ofrece la oportunidad para que el colaborador y empleador repasen la conducta laboral del colaborador. Permite elaborar un plan para permita el mejoramiento de los defectos manifestados cuando se llevó a cabo la evaluación. Y, para Chiavenato (2000) esto permitirá encontrar beneficios que pueden ser a corto, mediano y largo plazo cuando se lleve a cabo, por lo cual dese ser planeado, coordinado y desarrollado.

Según autores como Byarsy Rue (1999) determinan la evaluación del desempeño como una técnica propuesta para determinar y comunicar a los miembros la manera de cómo se desenvuelven en su puesto, que permitan elaborar planes de mejora. Por otra parte, Harper & Lynch (1992) lo determinan como un proceso que busca distinguir, de manera ordenada e imparcial, el desempeño de los miembros de la organización, lo cual se realizara de acuerdo a las metas propuestas, características individuales y responsabilidades asumidas.

Se entiende sobre la evaluación del desempeño laboral que es una forma de saber el desenvolvimiento de los colaboradores de una empresa, mediante ciertos procedimientos que permitirá a los superiores o la empresa saber los defectos, virtudes en el desarrollo de sus actividades.

El autor Dressler (2001) también propone en su libro diversos métodos de evaluación de los miembros de la organización, los cuales son; la autoevaluación: el mismo miembro se evalúa personalmente y se propone a mejorar. Evaluación entre compañeros: son los colegas quienes determinaran el nivel de desempeño de los demás miembros. Evaluación por parte del cliente: será el consumidor del producto o servicio quien valorará el trabajo del colaborador. Evaluación 360 °: es un método más complejo porque intervienen todos los métodos ya antes mencionados, lo cual requerirá tiempo en su análisis.

La evaluación del desempeño laboral puede proporcionar información importante sobre cómo se desempeñan los trabajadores y cómo deben organizarse los lugares de trabajo. Productividad, la influencia del comportamiento humano en el trabajo. Para estas y otras preguntas relacionadas, es importante seleccionar las medidas de desempeño apropiadas. Esta elección es crítica, así como medidas inapropiadas para llevar al diseño de incentivos ineficientes, contratos de trabajo deficientes o conclusiones de políticas empresariales erróneas.

Es muy claro que la evaluación del desempeño aporta un conjunto de ventajas competitivas y productivas dentro de la organización; las cuales son: lo obtenido mediante la evaluación del desempeño permitirá mejorar los planes trazados. Al evaluar el desempeño, el líder y su equipo pueden observar el comportamiento de cada individuo. Permite desarrollar planes y estrategias para mejorar las defectos y debilidades del equipo. Permite desarrollar planes dirigidos a jefes, superiores, directores y colaboradores con habilidades desconocidas. Las áreas donde el desenvolvimiento es más bajo pueden observar sus deficiencias y observar sus metas. La evaluación de desempeño brindará resultados que en un futuro serán utilizados por la organización para tener en cuenta el momento para promover. Es un instrumento muy útil para conseguir un mejor nivel de motivación en los miembros del equipo, ya que influye de manera directa en sus labores y progreso en sus actividades. Actualmente un clima laboral positivo significa mucha dentro de una organización, en ese caso, usar la evaluación del desempeño consigue impulsar la igualdad, la equidad y transparencia. Gracias a esta técnica se revisa continuamente los errores que puedan afectar el logro de las metas establecidas.

La agencia de viajes Bugarvilla Tours tiene diferentes objetivos. Enfocándonos en el objetivo principal, nos basaremos en dimensiones correlacionadas con la misma y con el perfil del puesto para la evaluación del desempeño. Tenemos así; proactividad: los miembros que toman el control de la situación, iniciativa, decisiones con firmeza y consistencia, son las consideradas proactivas (Weick 1993). Según la teoría de Bateman y Crant (1993) esto está liado con la

capacidad de modificar las cosas, presentar propuestas y con generar cambios constructivos. Y, para Glueck y Jauch (1984), citado en Larson et al. (1986) cuando los miembros se sienten amenazados establecen estrategias para sobrellevar las amenazas que se desarrollan en el ámbito.

Capacidad de servicio: como ya se había mencionado con anterioridad, la calidad de servicio es fundamental y forma parte de la filosofía de la empresa, esta está sujeta a las necesidades de los clientes. Es por esto que, parte de las funciones de los miembros es ser empáticos con el cliente, siempre y cuando la situación lo permita.

Diligencia en el trabajo: es la ejecución de las labores con cuidado y exactitud según lo requerido en el puesto. Uno de los requerimientos de la empresa es presentarse con el uniforme adecuado para el servicio, también, cumplir con el horario consignado, eso quiere decir, ser puntual.

Conocimientos: definido como los datos que manejan los miembros, relacionados con su puesto, ya sea como procedimientos, observaciones, ideas y elementos que pueden ser útiles (Alavi y Leidner, 1999). Para la empresa es muy importante el buen manejo de las tecnologías, como celulares, ordenadores, sistemas de seguridad

Refiriéndonos sobre las agencias de viajes, la Organización mundial de turismo, que es un organismo especializado de las naciones unidas, refiere en su artículo 1.1 como compañías constituidas de manera de entidad mercantil, limitada o anónima que tomando en cuenta su título o su licencia adecuada, brinda de forma profesional y comercial en exclusividad a las actividades de mediación, o también organización, de productos en el rubro turismo con el poder de utilizar sus propios medios en la prestación de estos.

Sus diferentes modalidades permiten que sean intermediarios entre el turista que es el cliente y los prestadores de servicios que son los restaurantes, agencias de transporte y hoteles, etc.

En el Perú desde el comienzo del siglo han aparecido leyes las cuales se han ido regulando y modificando constantemente, la ley más actual en lo que se

refiere a agencias de viajes es el DECRETO SUPREMO N.º 005 -20120 - MINCETUR donde nos señala las siguientes definiciones.

Tabla 3

Definiciones y referencias según su clasificación.

Definiciones y referencias	
Agencia de viajes y turismo	Empresa dedicada a organizar, coordinar, promocionar, asesorar, vender y operar productos o servicios turísticos, según este clasificado, usando sus propios medios o contratando a terceros.
Mayorista:	Encargada de elaborar, proyectar, organizar y diseñar diversos servicios turísticos, viajes y paquetes que solo ofrecerá a otras agencias de viajes.
Minorista:	Hace la venta directa al turista los paquetes turísticos. Los servicios turísticos no son organizados por ellos.
Operador de Turismo	Aquellas agencias que se encargan de proyectar, diseñar, elaborar los servicios turísticos dentro del país, que después serán ofrecidos por las mayoristas, minoristas y también, directamente al turista.

Nota. Datos tomados del DECRETO SUPREMO N.º 005 -20120– MINCETUR.

Tabla 4*Actividades según su clasificación.*

Actividades	
Agencias de viajes y turismo minorista	a) orientar, informar y asesorar al turista sobre los programas, condiciones de ingreso, permanencia y salida del país. b) Promover sus servicios turísticos c) Promocionar eventos. d) Planear, realizar y crear programas turísticos. e) Reservar y contratar servicios turísticos. f) Reservar y vender tickets de avión, bus, tren, etc. g) Realizar programas por parte de otras agencias. h) Prestar servicio de alquiler de vehículos. i) Trasladar y asistir a turistas. k) Vender servicios turísticos al turista.
Agencias de viajes y turismo mayorista:	a) Promover sus servicios turísticos. b) Promocionar eventos. c) Planear, realizar y crear programas turísticos. d) Representar a empresas turísticas internacionales. e) Representar empresas que prestan servicios de cualquier medio de transporte. f) Reservar y vender tickets de avión, bus, tren, etc. para agencias de viajes y turismo minoristas u operador de turismo. g) Reservar y contratar servicios turísticos. h) Tercerizar programas organizados y operados por otras agencias. i) Prestar servicio de alquiler de vehículos. j) Fletar servicios de cualquier medio de transporte. k) Trasladar y asistir a turistas. l) Vender programas y servicios turísticos a otras agencias.
Agencia de viajes y turismo operador de turismo:	a) Orientar, informar y asesorar al visitante sobre los servicios turísticos. b) Promocionar sus servicios turísticos. c) Promocionar eventos. d) Planear, realizar y crear programas turísticos. e) Representar a empresas turísticas internacionales. f)

	<p>Representar empresas que prestan servicios de cualquier medio de transporte. g) Reservar y vender tickets de avión, bus, tren, etc. para agencias de viajes minoristas, mayoristas y operadoras. h) Reservar y contratar servicios turísticos. i) Tercerizar programas organizados y operados por otras agencias. j) Prestar servicio de alquiler de vehículos. k) Fletar servicios de cualquier medio de transporte. l) Trasladar y asistir a turistas. m) Vender programas y servicios turísticos a otras agencias.</p>
--	--

Nota. Datos tomados del DECRETO SUPREMO N.º 005 -20120- MINCETUR.

La agencia de viajes Buganvilla tours se origina en la costa sur del Perú, en la provincia de Ica, la cual es conocida como "la tierra del sol eterno y el buen pisco". En esta ciudad prolifera unas hermosas flores conocidas como buganvillas, es por eso que sirvieron como inspiración para llamar a la empresa "Buganvilla tours". Fue el 5 de marzo del año 2001 que comienza a prestar sus servicios con la finalidad de brindar servicios de calidad, por lo cual, su staff está conformado con profesionales con vasta experiencia, con ánimos, entusiastas, con capacidad de creación, con empatía y con predisposición para el buen servicio al cliente.

Esta agencia de viajes tiene como misión ser prestar servicios personalizados, innovadores, que cumplan con las necesidades de los clientes, y así, crear experiencias únicas. Como visión, tienen la ambición de aportar valor a la región Ica, extendiéndose a todo el Perú, ofreciendo una buena atención y satisfacer a los clientes. Y, los siguientes Valores: atención al cliente, Trabajo en equipo, puntualidad, honestidad y respeto.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Esta investigación fue tipo aplicada, según Chávez (2007) este se refiere a aclarar un problema en corto plazo. Conducida a aplicar acciones inmediatas y concretas para resolver el problema, mas no a desarrollar la teoría y sus resultados.

Es por eso que esta investigación se acopló perfectamente a lo citado por el autor.

Asimismo, tuvo un enfoque cuantitativo, ya que buscó justificar teorías y disponer pautas recolectando datos para comprobar hipótesis en base al análisis estadístico y la medición numérica, (Hernández et al., 2014).

Además, el diseño fue no experimental, porque fue un estudio que se realizó sin manipular de forma deliberada las variables, donde se observó los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos (Hernández et al., 2014), por otro lado, de alcance temporal es transeccional o transversal, ya que según los mismos autores es una investigación donde los datos son recopilados en un momento único. De nivel correlacional porque son dos o más categorías, variables o conceptos que se relacionan en un momento determinado, siendo estos en términos de correlación o según la relación de causa-efecto (Hernández et al., 2014), y de tipo deductivo, ya que como parte desde lo general hacia lo particular es un método racional. Como característica tiene que las deducciones de las conclusiones son ciertas si es que las preposiciones que la originas lo son. Entonces, el razonamiento deductivo nos lleva desde lo general hacia lo particular (Gómez, 2012).

3.2. Variables y operacionalización

Variables de análisis:

Clima organizacional, considerado como las cualidades que perduran en el ambiente interno de una organización que se ve reflejada en sus colaboradores influenciados por su comportamiento y que se puede describir como una serie de características de la organización (Litwin y Taguiri, 1968).

Desempeño laboral, es el resultado de los logros del colaborador frente a los objetivos trazados dentro de la organización (Milkovich y Boudreau, 1994).

Dimensiones de análisis:

Según Likert y Litwin y Stinger (1968)

Estructura: hace referencia a la manera como se dividen, agrupan y coordinan las tareas en la organización de acuerdo a los niveles jerárquicos, sin tomar en cuenta el nivel de su posición.

Responsabilidad: va ligado a la labor asignada y tiene que ver con la supervisión que se realice sobre lo encomendado a los colaboradores.

Recompensa: se refiere al reconocimiento de los resultados conseguidos por sus labores gracias al esfuerzo y dedicación.

Cooperación, se fundamentan a nivel interpersonal, el buen trato, la cooperación, productividad y obediencia sin ser excesivo y llegar a la tensión, acoso laboral y otros comportamientos inadecuados.

Proactividad, está asociada con la creatividad, innovación, implementación de ideas que son parte del desempeño del colaborador (Da Sila et. al, 2020).

Capacidad de servicio, Cuando se enfrentan a una demanda dependiente de la calidad determinante, los responsables de la toma de decisiones sólo tienen que adquirir la cantidad correspondiente de capacidad de servicio una vez que se da una garantía de calidad, como suponen Liu et al. (2013).

Conocimiento, son las capacidades individuales para desarrollar conceptos o juicios ligados a un tema, contexto o teorías según Tsoukas y Vladimirou (2001).

Indicadores de análisis:

Responsabilidad, Wester (2008) lo señala como las tareas individuales en relación a los contextos sociales y de acción; así como con sus condicionamientos, limitaciones, oportunidades, y desafíos.

Poder de decisión o toma de decisiones, para establecer decisiones entre diferentes opciones, se debe seguir un curso o proceso, según Chiavenato (2007).

Objetivos, Koontz et al., (2012) definieron los objetivos como “los fines importantes hacia los que se dirigen las actividades organizacionales e individuales” (p. 117).

Manual de funciones, Gómez (1997) se refiere al documento que abarca de forma detallada todas las labores que deben cumplirse en el desarrollo de las funciones de su puesto.

Iniciativa laboral, de acuerdo a Frese y Fay (2001) son las características individuales en un proceso, que ayuda al recurso humano a mantener su empleo o conseguir otro.

Empatía, para Hoffman (1987) es una respuesta que se tiene hacia otra persona que, a uno mismo, en la forma más apropiada posible.

3.3. Población, muestra y muestreo

Para esta investigación se consideró una población constituida por 35 colaboradores de la empresa Buganvilla Tours, Ica, con el propósito de analizar el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la mencionada agencia de viajes. Para Arias (2006), la delimitación de la población es por los problemas y objetivos de una investigación. La denomina como un grupo finito o infinito de características con elementos usuales donde las conclusiones del estudio serán extensivas.

Criterios de inclusión: consideramos a todos los colaboradores de todas las áreas.

Criterios de exclusión: No se tomó en cuenta a gerente ni administradores.

La muestra es no probabilística porque implica un proceso de elección orientado según las características del estudio, “más que por un criterio estadístico de generalización” (Hernández et al, 2014, p. 189). Por otra parte, se define a la muestra dentro del universo como un subgrupo en el cual tiene que ser representativa con la obtención de información o datos. (Hernández et al, 2014).

El muestreo fue no probabilístico por conveniencia, ya que si aceptan ser incorporados van a permitir elegir los casos accesibles. (Otzen y Manterola, 2017)

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se tomó como técnica a la encuesta, ya que tiene como objetivo recopilar información de la población. Esta técnica tiene como propósito la obtención de información de nuestra población y está fundamentada en un cuestionario o conjunto de preguntas (Bernal, 2010).

El instrumento utilizado fue un cuestionario. Está definido como un “conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir” (Hernández et al, 2014, p. 217)

Validez del instrumento

Para que el instrumento tenga validez, utilizamos 3 criterios:

Validez de contenido

Para la validez de contenido del instrumento realizamos un veredicto de profesionales, el cual estuvo constituido por 3 docentes expertos de la Universidad César Vallejo, especialistas en el tema de clima organizacional y desempeño laboral, quienes nos dieron alcances y observaciones para la mejora del instrumento, estos fueron los resultados:

Tabla 5

Validación de expertos.

Expertos	Grado Académico	Opinión de aplicabilidad
Braulio Antonio Castillo Canales	Magister	Ninguna
Claribel Rosario Salvador García	Doctora en Administración	Ninguna
Verónica Zevallos Gallardo	Magister en docencia Universitaria.	En el cuestionario de desempeño sugeriría colocar “usted...”, pero aun así es correcto y conforme.

Nota. Validación de expertos.

Confiabilidad

La prueba piloto aplicada para la confiabilidad fue de 20 personas y los resultados han sido procesados con el programa estadístico SPSS, y el estadístico de Alfa de Cronbach salió el siguiente resultado; 0.887, lo cual se vio demostrado que tiene una confiabilidad alta.

Tabla 6

Estadísticos de fiabilidad.

Estadísticos de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,892	,887	26

Nota. Estadísticos de fiabilidad.

3.5. Procedimientos

Modo de recolección de información

En este caso, la recolección de información fue elaborada con la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento. El autor Boada (2019) nos sirvió como base para nuestra encuesta sobre la variable desempeño laboral, mientras que, Castillo y De la Cruz (2017) para la encuesta de la variable clima organizacional.

Seguidamente, realizamos la validez de contenido gracias a la ayuda de tres expertos del tema clima organizacional y desempeño laboral, con 20 encuestas como prueba de campo. Para realizar la confiabilidad empleamos el estadístico Alpha de Cronbach. Después de esto, continuamos con la aplicación de los cuestionarios.

Manipulación o control de variables

Iniciamos con la aplicación de nuestros cuestionarios en diferentes momentos, así evitamos que nuestra muestra no se sature. Realizamos 5 cuestionarios por día; escogimos días aleatorios para poder obtener datos más objetivos posibles.

Cuando obtuvimos los datos totales de nuestra muestra, procedimos a revisar nuestro instrumento para poder enumerarlos y así se facilite el proceso de la información.

Sobre el control de las variables, procedimos a seleccionar con cuidado a nuestros encuestados, debido a ello las preguntas iniciales fueron de filtro para que nuestro instrumento pare si no se cumple con los criterios de inclusión brindados por nosotros.

Ante ellos, hubo una constante revisión de la encuesta para que así no haya una manipulación ni vicio de nuestro cuestionario.

3.6. Métodos de análisis de datos

Nuestra recolección de datos estuvo basada en la utilización de un formulario que pudo realizarse en Google, utilizando nuestro email personal. Del mismo modo, para procesar nuestros datos, usamos el programa de Microsoft Office Excel que nos permitió organizar nuestros datos obtenidos, asimismo, también, el programa SPSS que contribuyó a determinar e interpretar los análisis de todos los datos mediante la estadística descriptiva e inferencial.

3.7. Aspectos éticos

Las ideas mostradas por otros autores en sus investigaciones fueron respetadas teniendo en cuenta su veracidad y resultados.

Por otra parte, este estudio fue estrictamente respetuoso con la privacidad de las personas que mostraron su interés en apoyar con las encuestas en Ica, ya que sus opiniones fueron la información necesaria

para permitirnos identificar el clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de la agencia de viaje Buganvilla tours, Ica, 2020.

También, las referencias mencionadas, según los criterios de las normas APA, reservaron los derechos de autores utilizados en esta investigación. Para culminar, la Universidad Cesar Vallejo nos planteó unos lineamientos los cuales fueron utilizados para demostrar autenticidad y conformidad de nuestra investigación, evitando así, utilizar otras investigaciones que conlleven a un intento de copia o plagio.

IV. RESULTADOS

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Análisis descriptivo

Tabla 7

Cuadro del ítem 1

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	4	11,4	11,4	11,4
Válidos DE ACUERDO	24	68,6	68,6	80,0
s TOTALMENTE DE ACUERDO	7	20,0	20,0	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Nota. Fuente, encuesta del investigador.

Figura 1

Ítem 1 y su gráfico.



Nota. Fuente. Encuesta del investigador.

Interpretación

Para la primera pregunta que se refirió a si su trabajo supera las expectativas planificadas, se puede apreciar que un 11.43 % se encuentra en ni de acuerdo ni desacuerdo, lo que representa un porcentaje bajo a diferencia de las otras opciones. Por otra parte, se puede apreciar un alto porcentaje positivo, un 68.57 % mostro estar de acuerdo y un 20 % totalmente de acuerdo, ambas opciones suman 88.57 %, lo que nos indica que más de tres cuartas partes piensa que su trabajo sí supera las expectativas planeadas.

Tabla 8

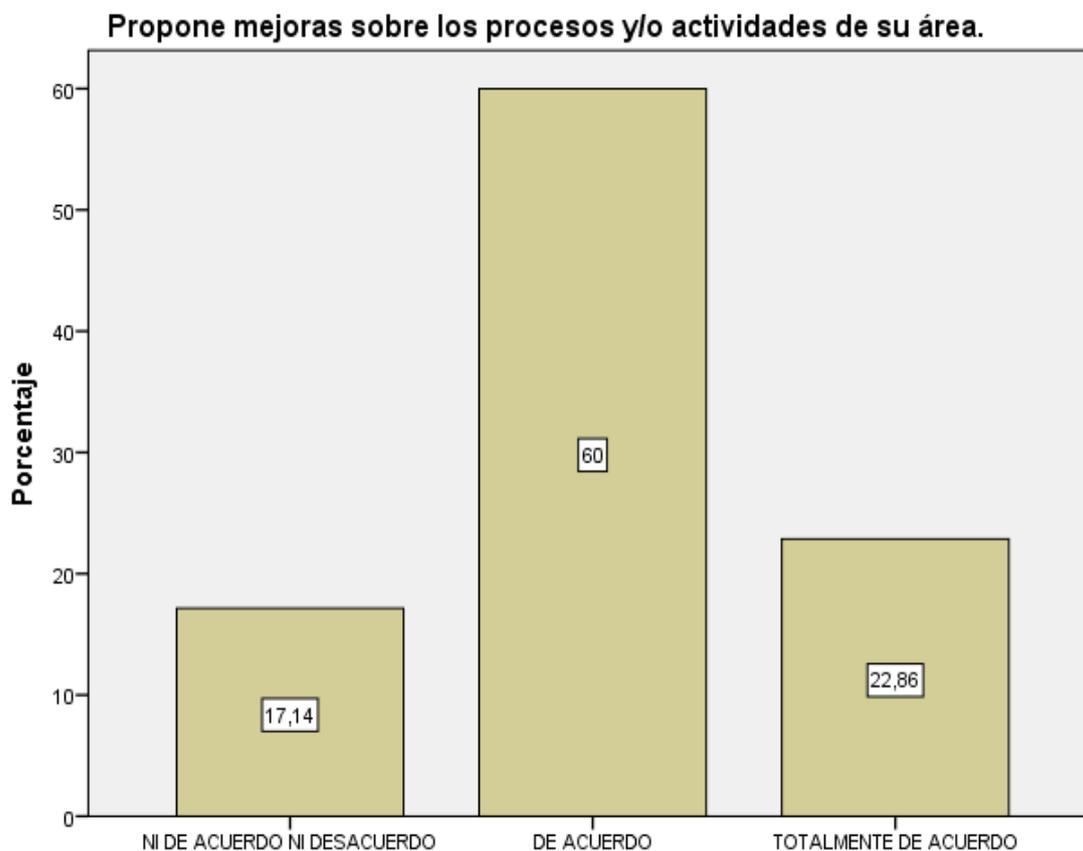
Cuadro del ítem 2

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	6	17,1	17,1	17,1
DE ACUERDO	21	60,0	60,0	77,1
TOTALMENTE DE ACUERDO	8	22,9	22,9	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Nota. Fuente. Encuesta del investigador.

Figura 2

Ítem 2 y su gráfico.



Nota. Fuente. Encuesta del investigador.

Interpretación

Para la pregunta sobre si propone mejoras sobre los procesos y/o actividades de su área, podemos apreciar que menos de una cuarta parte está ni de acuerdo ni desacuerdo, esto solo representa del 17.14 % de los encuestados, esto se debería a que los encuestados siguen los procesos ya establecidos en la agencia de viaje. En cambio, vemos que más de la mitad de los encuestados está de acuerdo y si proponen mejoras, eso se ve reflejado en con un 60 %, mientras que un 22.86 % se mostró en totalmente de acuerdo ante la pregunta. Esto también reflejó un alto porcentaje positivo, ya que son el 82.86 % de los encuestados.

Tabla 9

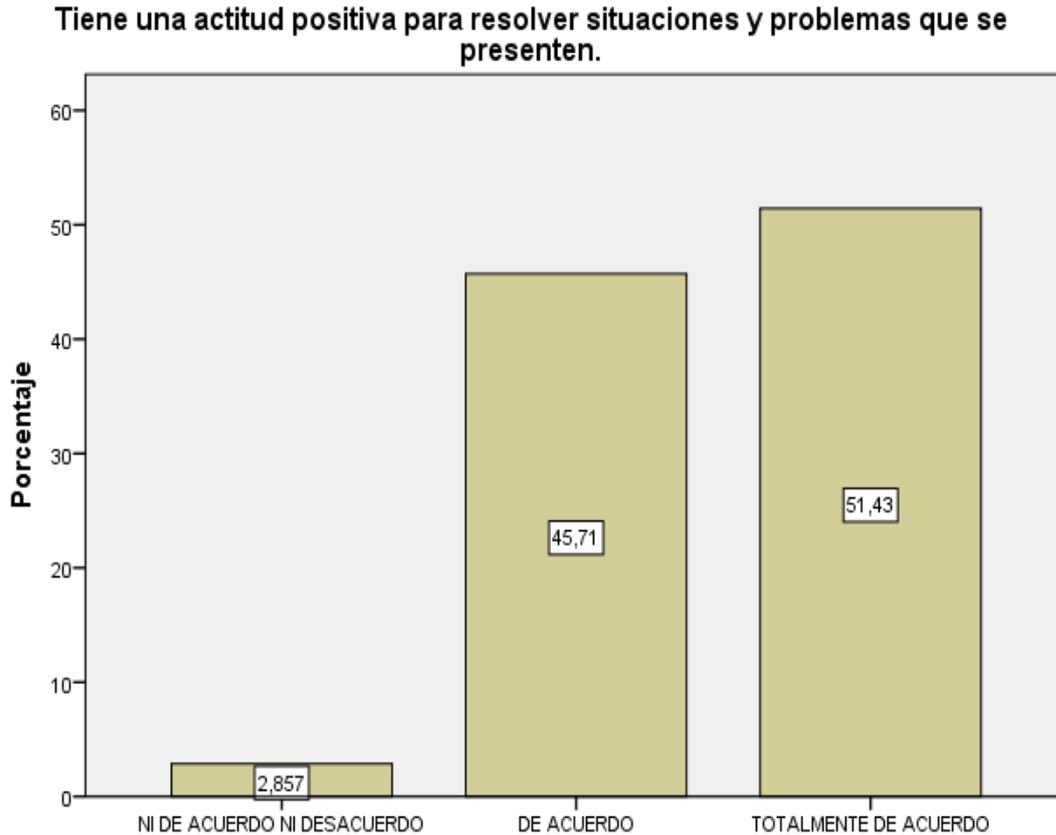
Cuadro de ítem 3

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	1	2,9	2,9	2,9
Válidos DE ACUERDO	16	45,7	45,7	48,6
TOTALMENTE DE ACUERDO	18	51,4	51,4	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Nota. Fuente. Encuesta del investigador.

Figura 3

Ítem 3 y su gráfico.



Nota. Fuente. Encuesta del investigador.

Interpretación:

Para la pregunta si tiene una actitud positiva para resolver situaciones y problemas que se presenten, se denotó un alto porcentaje a lo positivo, un 45.71 % afirmó estar de acuerdo y un 51.43 % estuvo totalmente de acuerdo, lo que representa el 97.14 % de los encuestados, esto se debería al trabajo bajo presión a lo que están sometidos. Tan solo un 2.8 % marcó la opción ni de acuerdo ni desacuerdo. Todo esto indica una actitud positiva frente a situaciones complejas.

Tabla 10

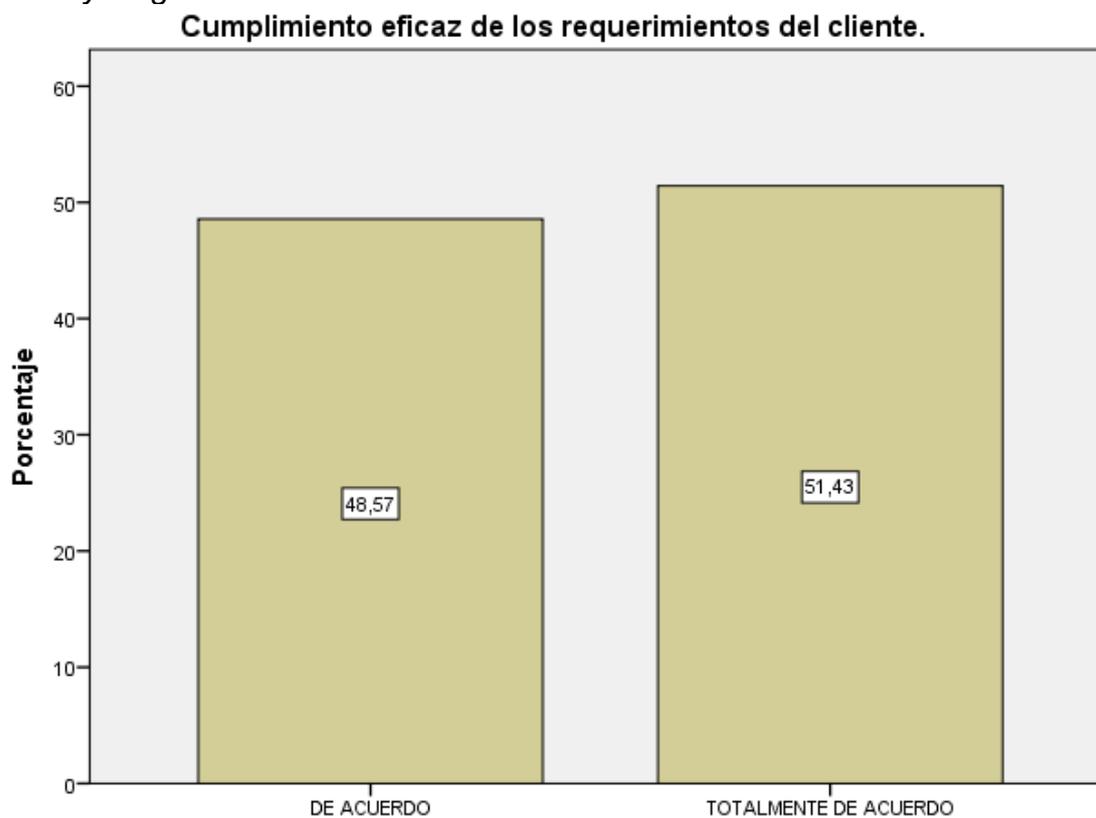
Cuadro del ítem 4

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	a	e		
Válidos DE ACUERDO	17	48,6	48,6	48,6
TOTALMENTE DE ACUERDO	18	51,4	51,4	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Nota. Fuente. Encuesta del investigador.

Figura 4

Ítem 4 y su gráfico.



Nota. Fuente. Encuesta del investigador.

Interpretación

Sobre el cumplimiento eficaz de los requerimientos del cliente, apreciamos que no hay ninguna tendencia negativa por parte de los encuestados. En cambio, vemos solo 2.86 % de diferencia entre las opciones de acuerdo y totalmente de acuerdo; 48.57 y 51.43 % respectivamente, esto se debería a que una de las políticas de la empresa es mantener contento al cliente sin distinción alguna.

Tabla 11

Cuadro del ítem 5

		Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	DE ACUERDO	6	17,1	17,1	17,1
Válidos	TOTALMENTE DE ACUERDO	29	82,9	82,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Nota. Fuente. Encuesta del investigador.

Figura 5

Ítem 5 y su gráfico.



Nota. Fuente. Encuesta del investigador.

Interpretación

Sobre la pregunta si trata con interés, respeto y amabilidad a los demás, es otra que nos denotó la misma tendencia positiva, más de tres cuartas partes señaló estar totalmente de acuerdo con la pregunta, esto se vio reflejado con un 82.86 % y un 17.14 % solo estuvo de acuerdo. Podría ser debido al nivel de compañerismo entre los colaboradores.

Tabla 12

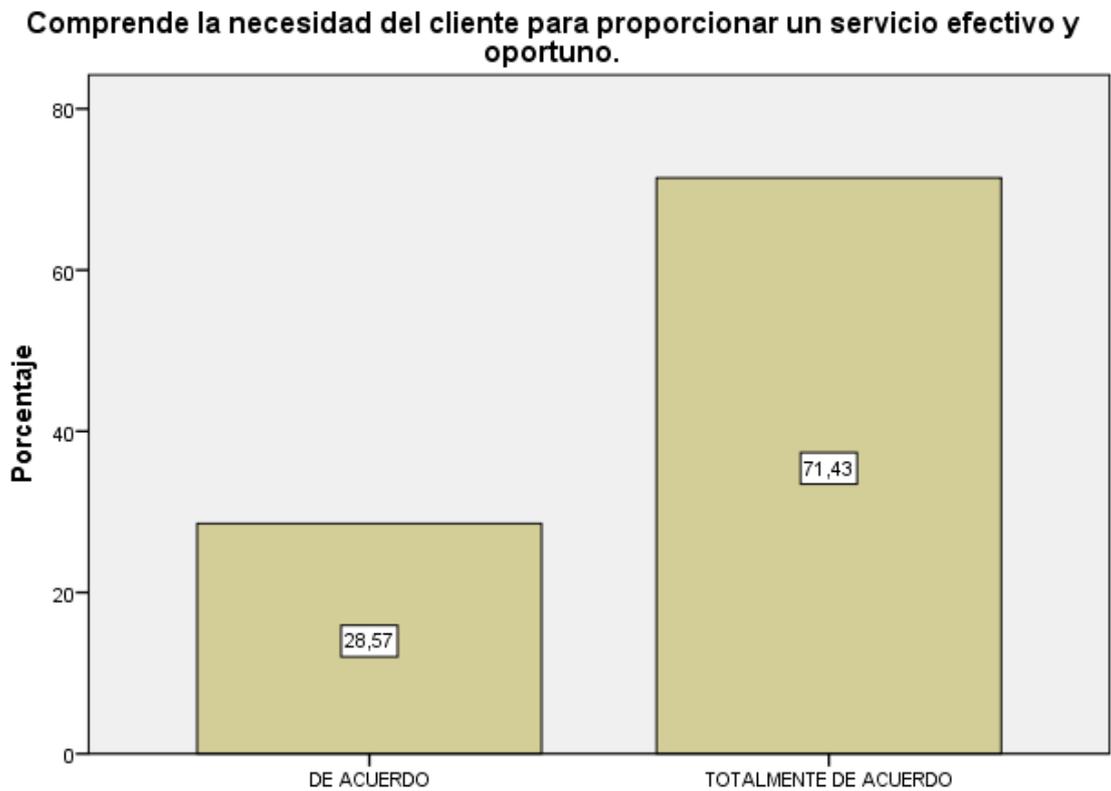
Cuadro del ítem 6

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
	DE ACUERDO	10	28,6	28,6	28,6
Válidos	TOTALMENTE DE ACUERDO	25	71,4	71,4	100,0
s	Total	35	100,0	100,0	

Nota. Fuente. Encuesta del investigador.

Figura 6

Ítem 6 y su gráfico.



Nota. Fuente. Encuesta del investigador.

Interpretación

Sobre si comprende la necesidad del cliente para proporcionar un servicio efectivo y oportuno, un poco más de una cuarta parte se mostró de acuerdo, siendo un 28.57 % mientras que el 71.43 % estuvo totalmente de acuerdo. Esto refleja que los colaboradores están comprometidos a brindar y cumplir con las necesidades del cliente.

Tabla 13

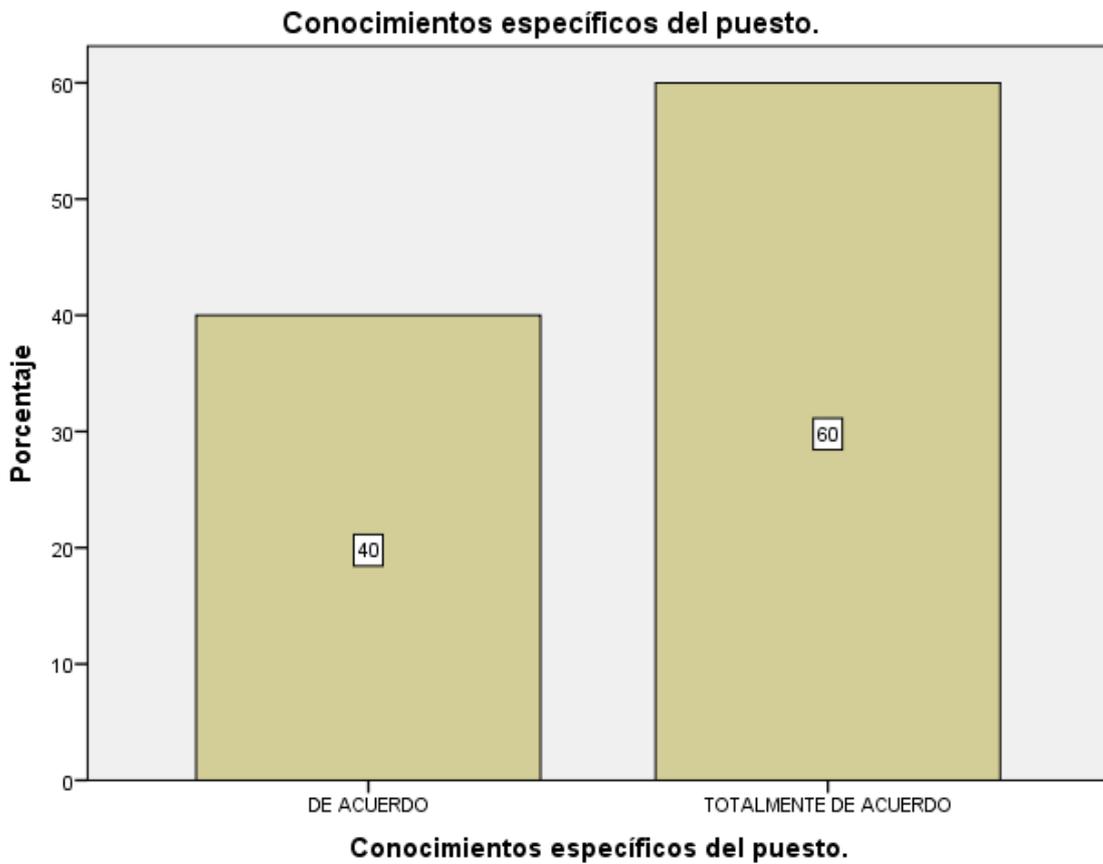
Cuadro del ítem 7

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		a	e	válido	acumulado
	DE ACUERDO	14	40,0	40,0	40,0
Válidos	TOTALMENTE DE ACUERDO	21	60,0	60,0	100,0
s	Total	35	100,0	100,0	

Nota. Fuente. Encuesta del investigador.

Figura 7

Ítem 7 y su gráfico



Nota. Fuente. Encuesta del investigador.

Interpretación

Para la pregunta sobre los conocimientos específicos del puesto se apreció un 20 % de diferencia entre las opciones de acuerdo y totalmente de acuerdo. Siendo la ultima la que registró un mayor porcentaje, 60 %. Lo que indica que los colaboradores conocen bien sus funciones, parcial o completamente. Y, tan solo, un 40 % manifestó solo estar de acuerdo.

Tabla 14

Cuadro del ítem 8

		Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	DE ACUERDO	21	60,0	60,0	60,0
Válidos	TOTALMENTE DE ACUERDO	14	40,0	40,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Nota. Fuente. Encuesta del entrevistador.

Figura 8

Ítem 8 y su gráfico



Nota. Fuente. Encuesta del entrevistador.

Interpretación

Para la pregunta sobre las destrezas para el uso de herramientas de trabajo, un 60 % denotó estar de acuerdo, mientras que menos de la mitad de los encuestados (40 %) estuvo totalmente de acuerdo. Podría deberse a que no todos manejan la tecnología u otras herramientas brindadas para el desarrollo de sus labores.

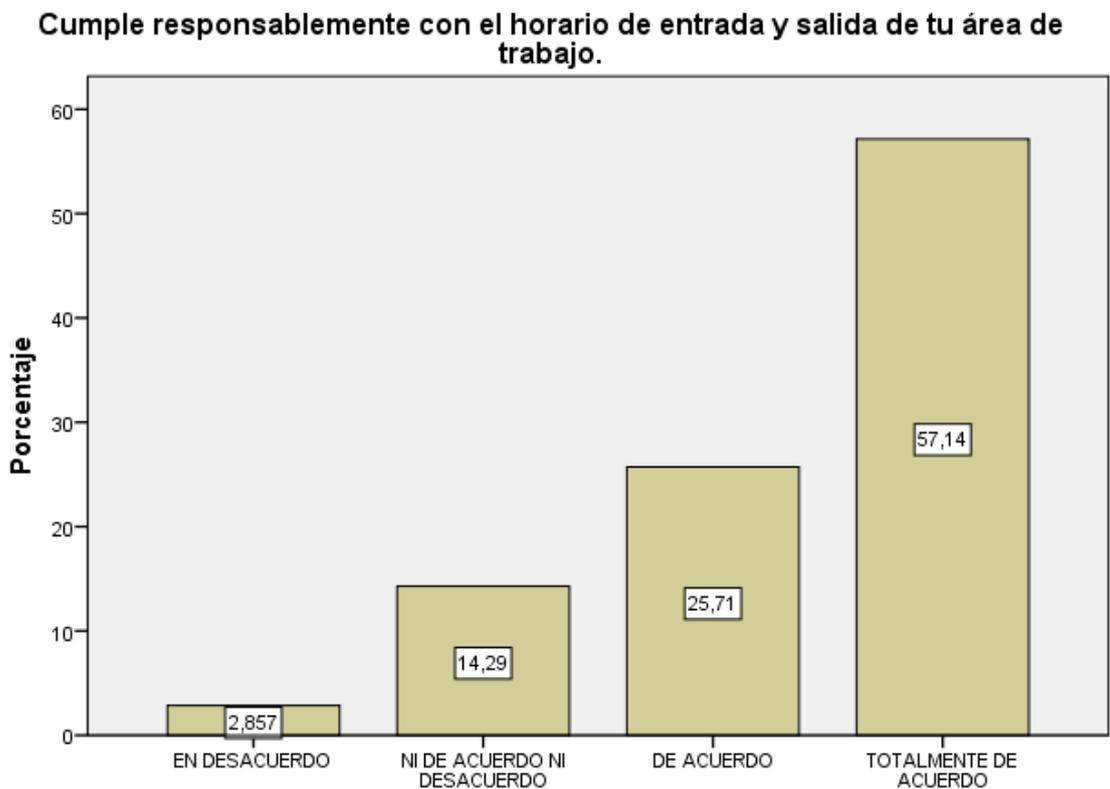
Tabla 15

Cuadro del ítem 9

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
	a	e	válido	acumulado
EN DESACUERDO	1	2,9	2,9	2,9
NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	5	14,3	14,3	17,1
Válidos DE ACUERDO	9	25,7	25,7	42,9
TOTALMENTE DE ACUERDO	20	57,1	57,1	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Nota. Fuente. Encuesta del investigador.

Figura 9



Ítem 9 y su gráfico.

Nota. Fuente. Encuesta del investigador.

Interpretación

Sobre si cumple responsablemente con el horario de entrada y salida de tu área de trabajo, vemos que un 2.86 % de los colaboradores no cumplen con lo enunciado, esto se puede deber a que ciertas áreas trabajan más tiempo de lo debido. Aun así, es un porcentaje bajo a comparación del 14.29 % que se encuentra indeciso, lo que nos da de resultado que solo el 17.15 % de los encuestados perciben de forma negativa la pregunta. Por otro lado, tenemos un 25.71 % de acuerdo, a comparación con un 57.14 % totalmente de acuerdo. Se apreció que es un alto porcentaje de los encuestados (82.85 %), probablemente sean colaboradores que tienen horarios establecidos por parte de la agencia de viajes.

Tabla 16

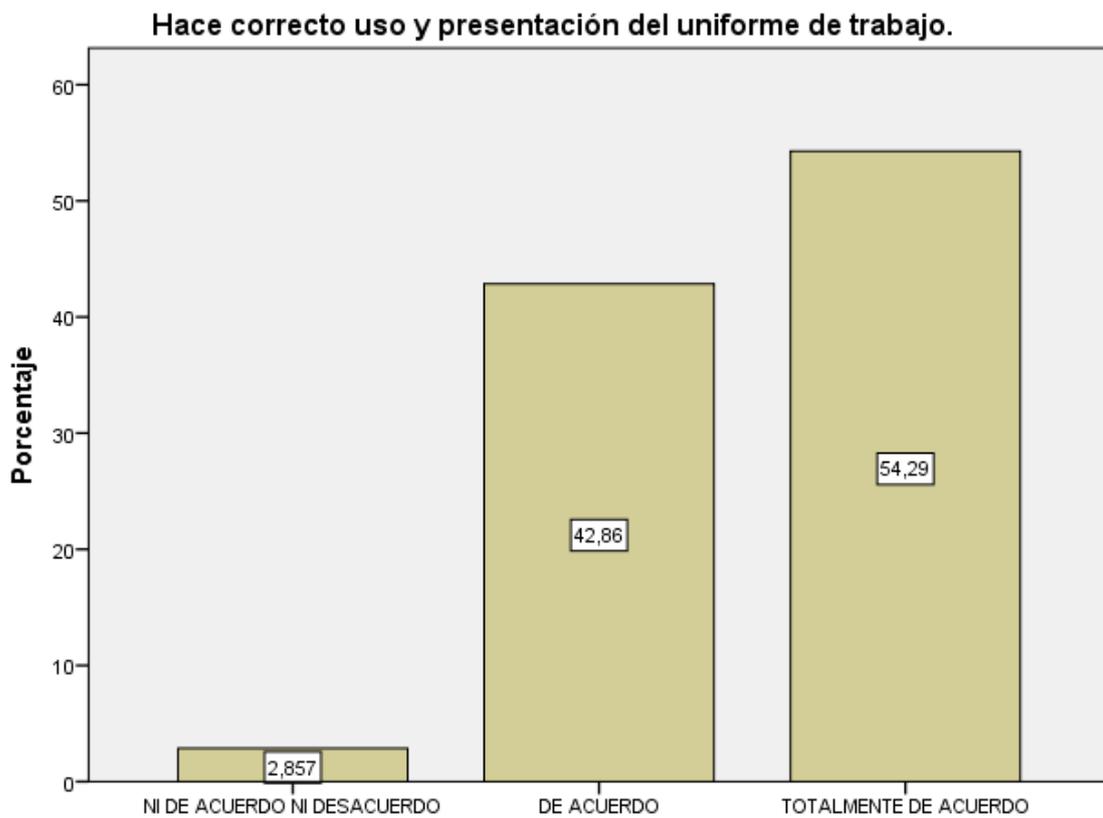
Cuadro del ítem 10

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	1	2,9	2,9	2,9
DE ACUERDO	15	42,9	42,9	45,7
TOTALMENTE DE ACUERDO	19	54,3	54,3	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Nota. Fuente. Encuesta del investigador.

Figura 10

Ítem 10 y su gráfico.



Nota. Fuente. Encuesta del investigador.

Interpretación

Los porcentajes sobre si hace correcto uso y presentación del uniforme de trabajo nos denotó solo un 2.86 % en ni de acuerdo ni desacuerdo, seguramente porque son de los colaboradores que no tiene contacto directo con los clientes porque sus labores son reducidas a comparación de otros. Por otro lado, tenemos a un total de 97.15 % distribuidos en 42.86 % de acuerdo y un 54.29 % totalmente de acuerdo, esto se debe a que la gran mayoría de colaboradores tiene contacto directo con el cliente al que deben mostrarle presencia y limpieza.

Tabla 17

Cuadro del ítem 11

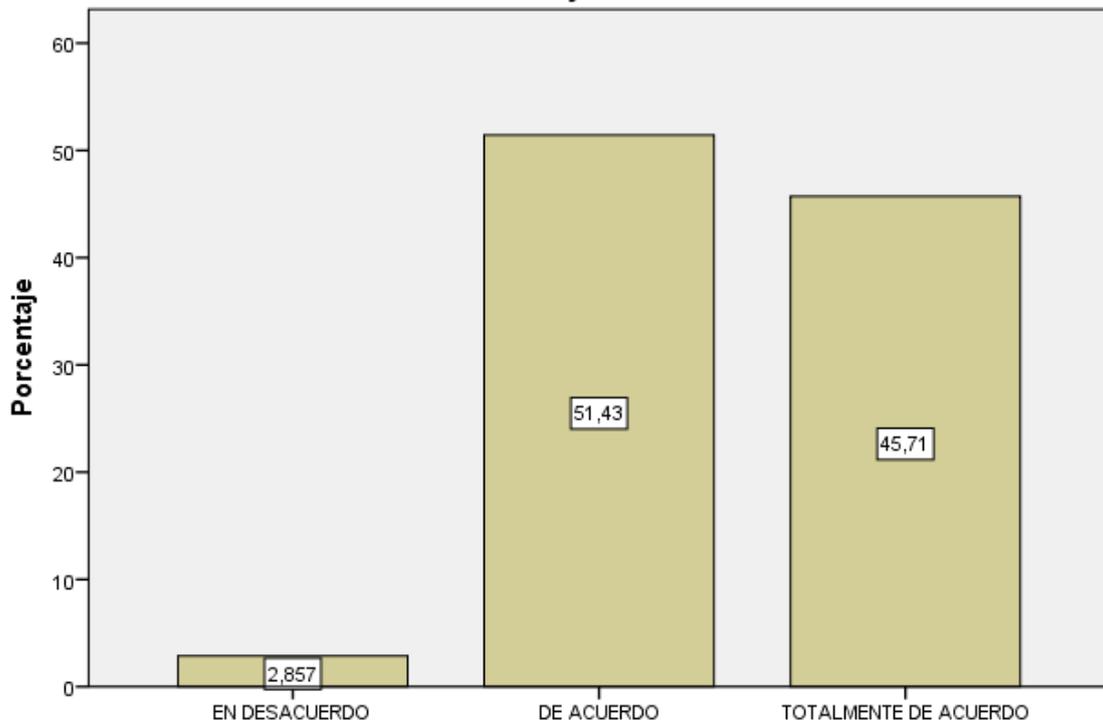
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
Válidos	EN DESACUERDO	1	2,9	2,9	2,9
	DE ACUERDO	18	51,4	51,4	54,3
	TOTALMENTE DE ACUERDO	16	45,7	45,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Nota. Fuente. Encuesta del investigador.

Figura 11

Ítem 11 y su gráfico.

Coordina eficazmente con su jefatura Inmediata antes de culminar tu horario de trabajo.



Nota. Fuente. Encuesta del investigador.

Interpretación

La pregunta si coordina eficazmente con su jefatura Inmediata antes de culminar tu horario de trabajo nos muestra un 2.9 % no establece comunicación con sus jefes, mientras que los demás tienen una comunicación fluida, ya que se ve reflejado en el 98.14 % total de los encuestados. Los resultados distribuidos en 52.43 % está de acuerdo y un porcentaje menor, 45.71 % si está totalmente de acuerdo. Esto se debe a que todas las áreas llevan una coordinación entre jefes y colaboradores, ya que estos últimos siempre informan sus labores.

Tabla 18

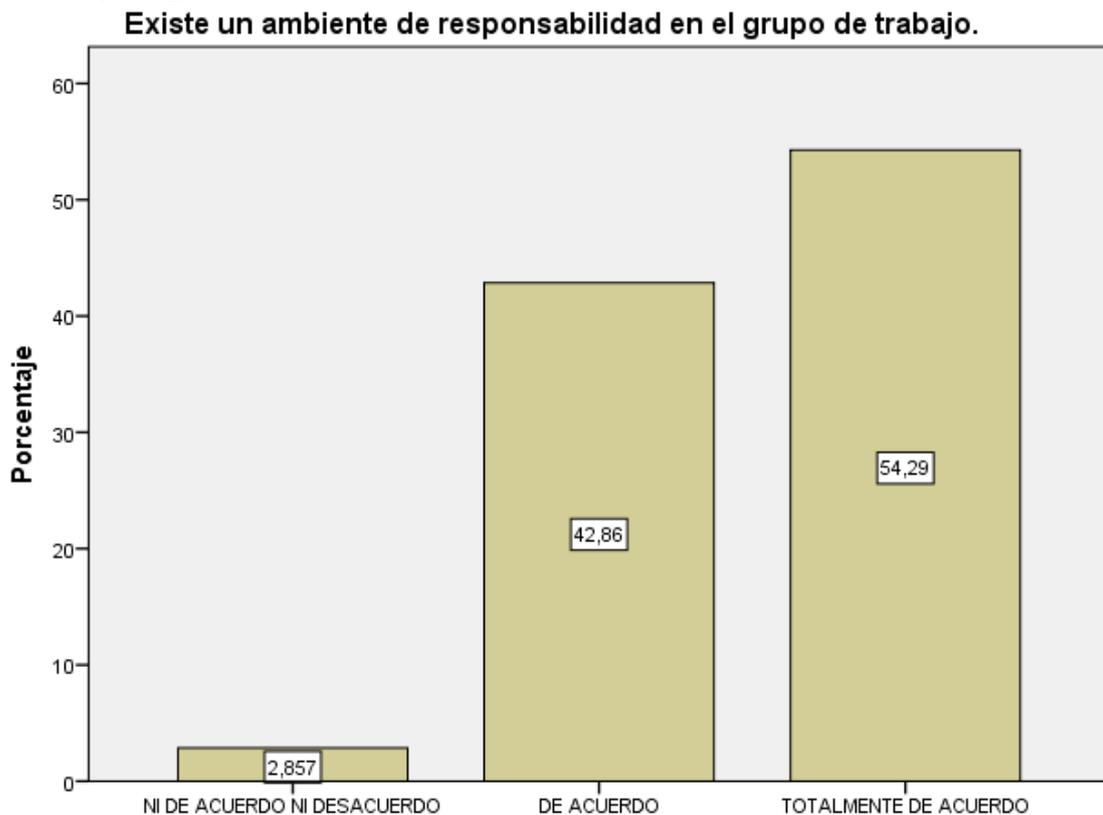
Cuadro del ítem 12

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	a	e	válido	acumulado
NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	1	2,9	2,9	2,9
Válidos DE ACUERDO	15	42,9	42,9	45,7
TOTALMENTE DE ACUERDO	19	54,3	54,3	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Nota. Fuente. Encuesta del investigador.

Figura 12

Ítem 12 y su gráfico.



Nota. Fuente. Encuesta del investigador.

Interpretación

Sobre la pregunta de si existe un ambiente de responsabilidad en el grupo de trabajo, se apreció que tan solo un 2.9 % estuvo ni de acuerdo ni desacuerdo, por lo tanto, se puede entender que una gran mayoría (97.15 %) percibe un buen ambiente. Esto se ve reflejado en las opciones de totalmente de acuerdo con 54.29 % y de acuerdo con 42.86 %. Esto refleja que hay una fuerte responsabilidad por conseguir las metas de forma grupal.

Tabla 19

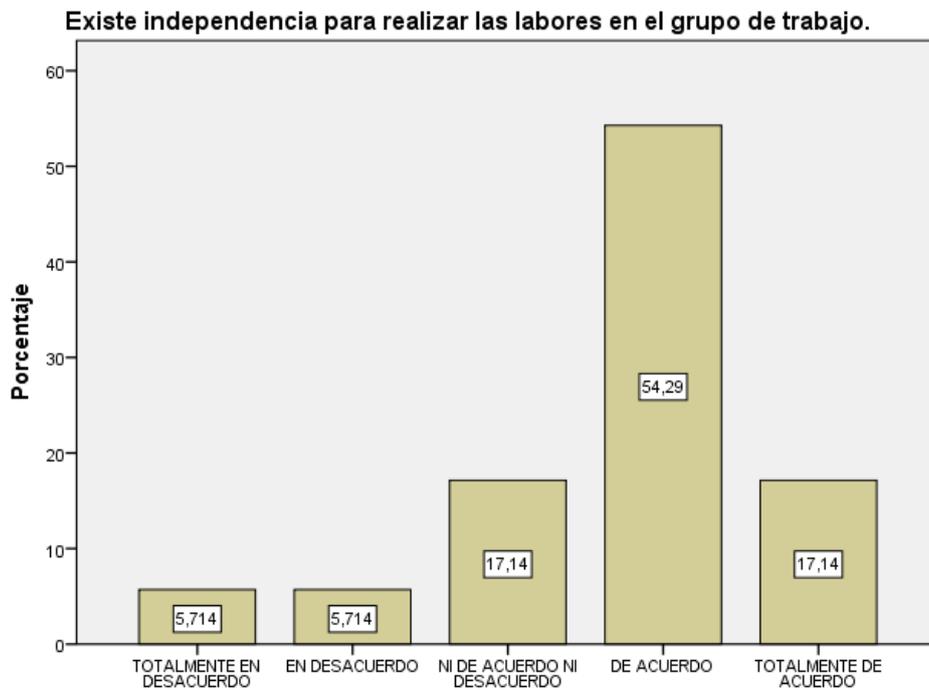
Cuadro del ítem 13

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
	a	e	válido	acumulado
TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	5,7	5,7	5,7
EN DESACUERDO	2	5,7	5,7	11,4
NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	6	17,1	17,1	28,6
Válidos DE ACUERDO	19	54,3	54,3	82,9
TOTALMENTE DE ACUERDO	6	17,1	17,1	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Nota. Fuente. Encuesta del investigador.

Figura 13

Ítem 13 y su gráfico.



Nota. Fuente. Encuesta del investigador.

Interpretación

Los resultados de la pregunta sobre si existe independencia para realizar las labores en el grupo de trabajo, nos arrojó un mismo porcentaje para totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, igualados en 5.71 %, esto refleja que los colaboradores se ven en la obligación de seguir las pautas brindadas por sus superiores. Por otro lado, tenemos un 17.14 % que se manifestó por la opción ni de acuerdo ni desacuerdo. Si sumamos estos resultados negativos, solo un 28.56 %, que es un poco más de una cuarta parte, no percibe que exista independencia en sus labores, mientras que más de la mitad de los encuestados (71.43 %), representados en 54.29 %, manifiestan estar de acuerdo y el 17.14 % de los colaboradores estuvo totalmente de acuerdo, lo cual nos indica la libertad para realizar sus labores.

Tabla 20

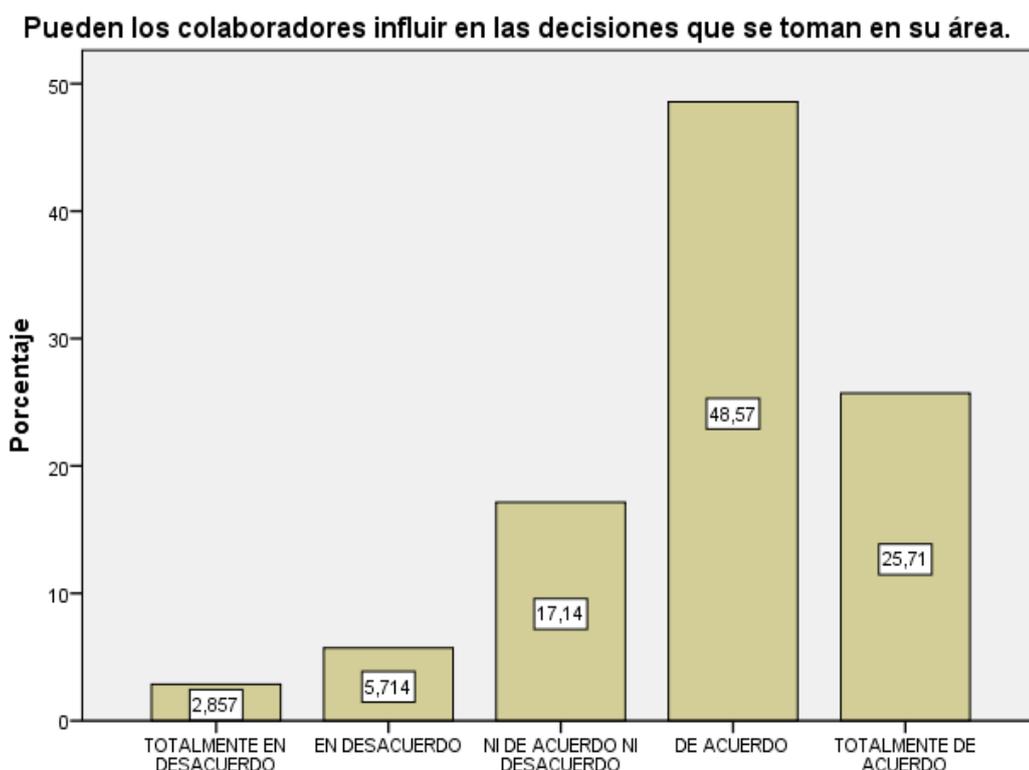
Cuadro del ítem 14

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	a	e		
TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	2,9	2,9	2,9
EN DESACUERDO	2	5,7	5,7	8,6
NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	6	17,1	17,1	25,7
Válidos DE ACUERDO	17	48,6	48,6	74,3
TOTALMENTE DE ACUERDO	9	25,7	25,7	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Nota. Fuente. Encuesta del investigador.

Figura 14

Ítem 14 y su gráfico.



Nota. Fuente. Encuesta del investigador.

Interpretación

Para la pregunta si pueden los colaboradores influir en las decisiones que se toman en su área, vemos tan solo un 2.86 % que se mostró totalmente desacuerdo, y en la misma línea negativa un 5.71% estuvo en desacuerdo. En cambio, vemos que casi tres cuartas partes de los encuestados sí se ve influenciado por las decisiones, esto se ve reflejado en 48.57 % de acuerdo y 25.71 % totalmente de acuerdo. Por ello, sus labores dependerán de las decisiones tomada, mas no para un 17.14 % que se mostró ni de acuerdo ni desacuerdo, sumándole las otras opciones negativas, nos da un resultado de 25.71 % de colaboradores que no están influenciados por las decisiones que se toman en su área.

Tabla 21

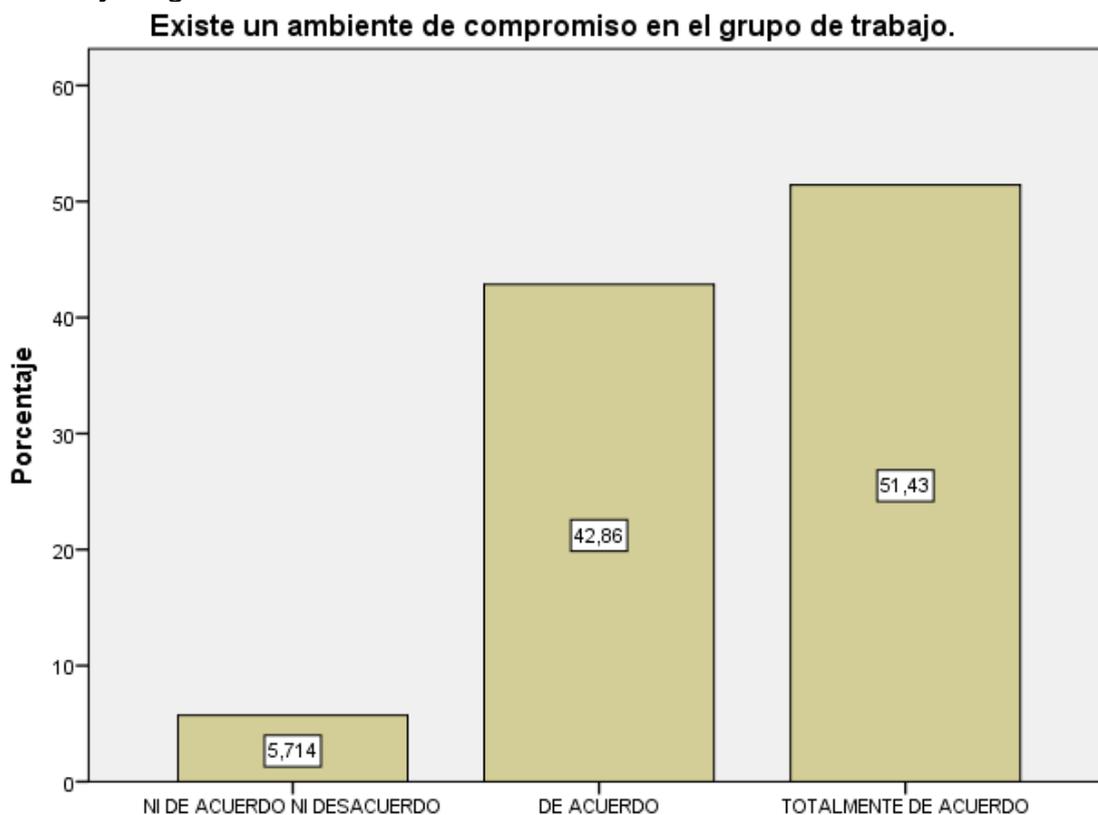
Cuadro del ítem 15

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	2	5,7	5,7	5,7
DE ACUERDO	15	42,9	42,9	48,6
TOTALMENTE DE ACUERDO	18	51,4	51,4	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Nota. Fuente. Encuesta del investigador.

Figura 15

Ítem 15 y su gráfico.



Nota. Fuente. Encuesta del investigador.

Interpretación

Sobre si existe un ambiente de compromiso en el grupo de trabajo, apreciamos una tendencia positiva para esta pregunta, ya que hay un total de 95.29 % de los encuestados que se mostró a favor. Distribuidos en un 42.86 % estuvo de acuerdo y la mayoría con un 52.43 % estuvo totalmente de acuerdo. Esto refleja que los colaboradores están comprometidos con las labores encomendadas. Tan solo un 5.71 % se mostró no estar ni de acuerdo ni desacuerdo

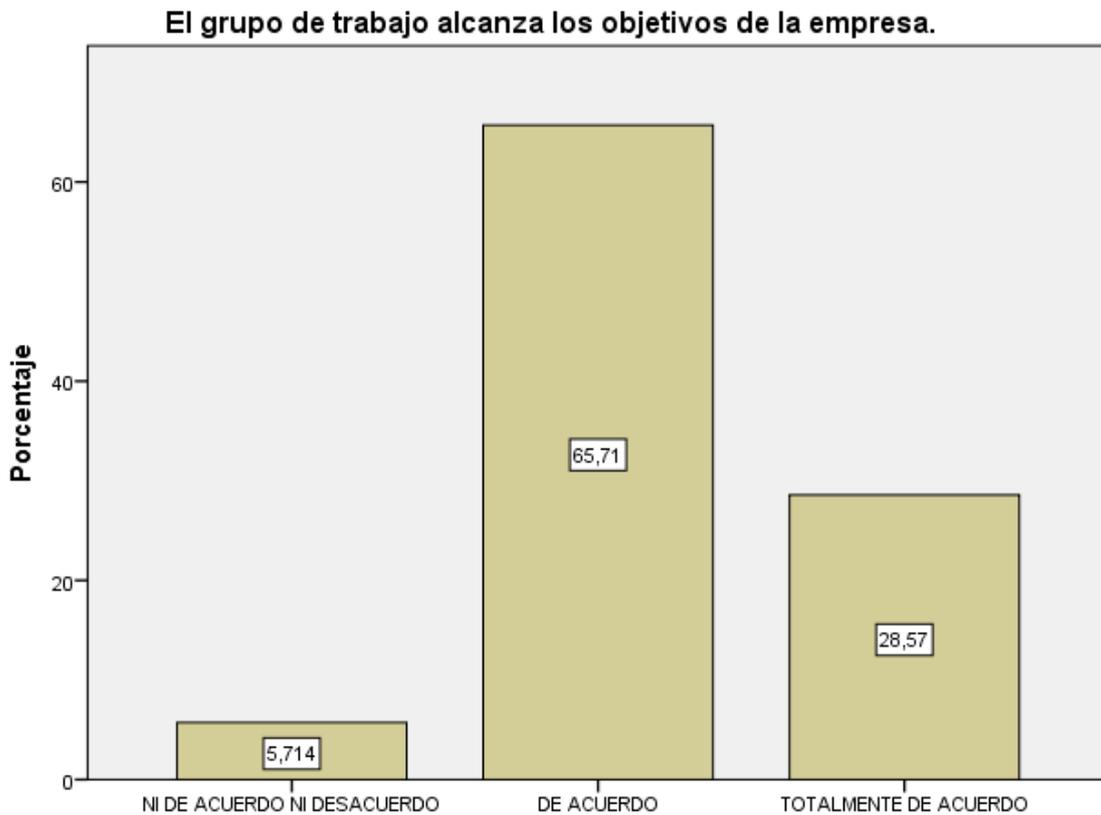
Tabla 22

Cuadro del ítem 16

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
	a	e	válido	acumulado
NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	2	5,7	5,7	5,7
Válidos DE ACUERDO	23	65,7	65,7	71,4
TOTALMENTE DE ACUERDO	10	28,6	28,6	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Nota. Fuente. Encuesta del investigador.

Figura 16



Ítem 16 y su gráfico.

Nota. Fuente. Encuesta del investigador.

Interpretación

Para la pregunta si el grupo de trabajo alcanza los objetivos de la empresa, solo un 5.71 % marcó la opción de ni de acuerdo un desacuerdo, puede deberse a diferentes factores como la presión, objetivos difíciles, etc. Sin embargo, apreciamos que 65.71 % manifestó estar de acuerdo y 28.57 % totalmente de acuerdo, lo que nos da un alto porcentaje de 94.28 % de los colaboradores que si consiguen los objetivos propuestos por la empresa.

Tabla 23

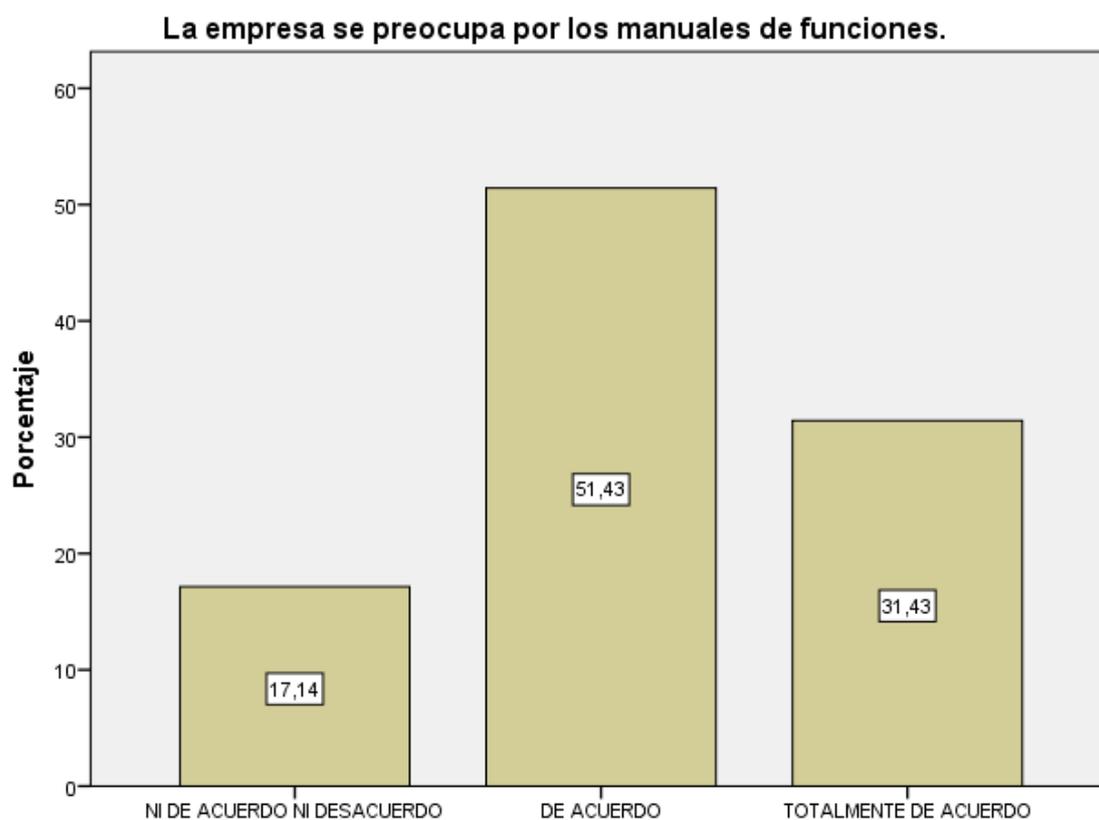
Cuadro del ítem 17

	Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	6	17,1	17,1	17,1
Válidos DE ACUERDO	18	51,4	51,4	68,6
TOTALMENTE DE ACUERDO	11	31,4	31,4	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Nota. Fuente. Encuesta del investigador.

Figura 17

Ítem 17 y su gráfico.



Nota. Fuente. Encuesta del investigador.

Interpretación

Sobre si la empresa se preocupa por los manuales de funciones, tuvimos como resultado que solo un 17.14 % de los colaboradores estuvo ni de acuerdo ni desacuerdo, probablemente se debe a que no han tenido conocimiento del manual parcial o completamente. En cambio, la mayor parte de los encuestados (82.86 %) percibe que la empresa se preocupa, ya que tenemos el 51.43 % de acuerdo y en menor cantidad el 31.43 % que considera que la empresa si se preocupa realmente en fomentar el manual de funciones.

Tabla 24

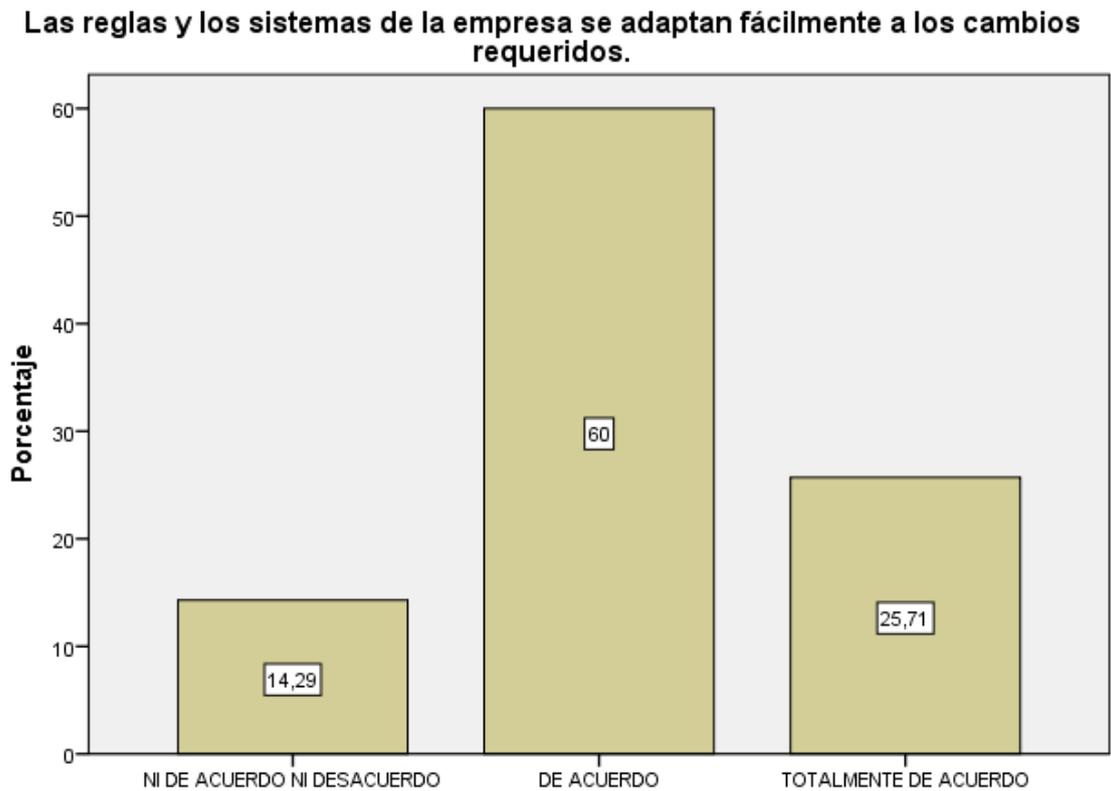
Cuadro del ítem 18

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	5	14,3	14,3	14,3
Válidos DE ACUERDO	21	60,0	60,0	74,3
TOTALMENTE DE ACUERDO	9	25,7	25,7	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Nota. Fuente. Encuesta del investigador.

Figura 18

Ítem 18 y su gráfico.



Nota. Fuente. Encuesta del investigador.

Interpretación

Para la pregunta sobre si las reglas y los sistemas de la empresa se adaptan fácilmente a los cambios requeridos, los resultados denotaron que un 14.29 % de los colaboradores no estuvo ni de acuerdo ni desacuerdo frente a la pregunta, esto se puede deber a una rotación de personal que debe adaptarse a sus áreas. En cambio, un 60 % manifiesta estar de acuerdo, y por otro lado, un 25.71 % indicó estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 85.71 % total de los encuestados que pensaron de manera positiva a la pregunta.

Tabla 25

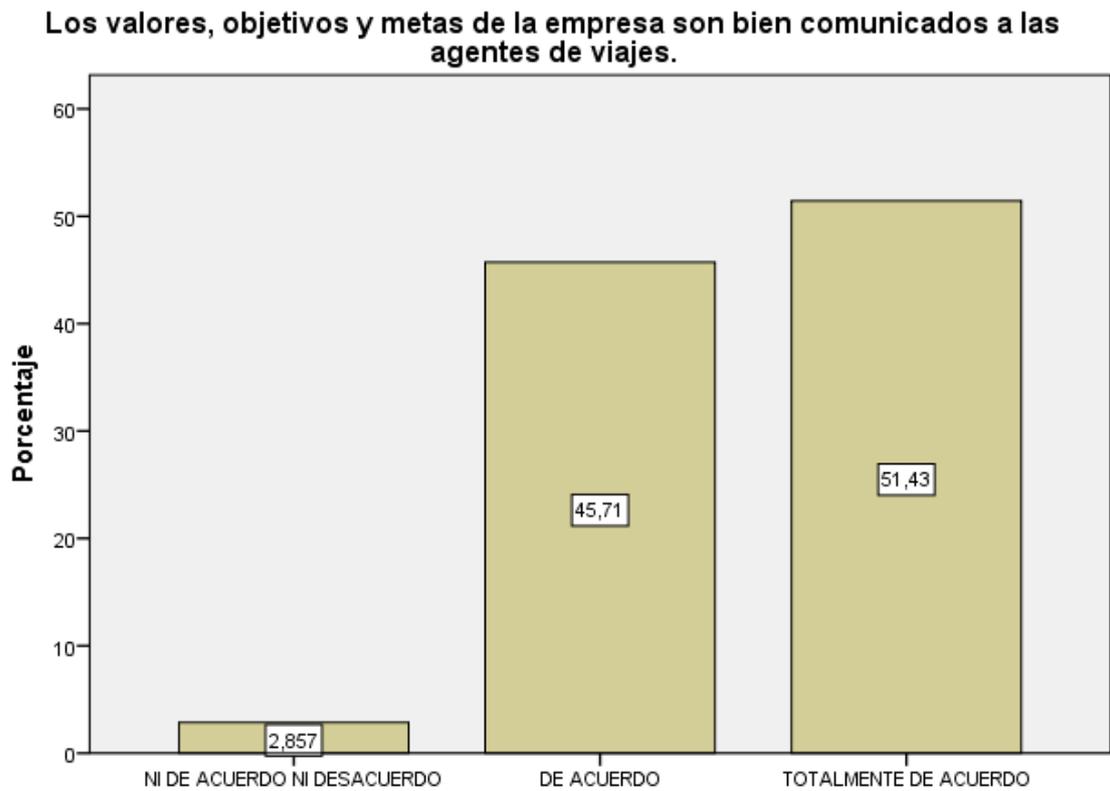
Cuadro del ítem 19

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	1	2,9	2,9	2,9
DE ACUERDO	16	45,7	45,7	48,6
TOTALMENTE DE ACUERDO	18	51,4	51,4	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Nota. Fuente. Encuesta del investigador.

Figura 19

Ítem 19 y su gráfico.



Nota. Fuente. Encuesta del investigador.

Interpretación

La pregunta sobre los valores, objetivos y metas de la empresa son bien comunicados a las agentes de viajes, nos arrojó que tal solo un 2.86 % se mostró neutral al no estar ni de acuerdo ni desacuerdo. Sin embargo, una gran mayoría consideró que tienen claros estos aspectos dentro de la organización, un 97.14 distribuidos en el 45.71 % estuvo de acuerdo, mientras que el 51.43 % totalmente de acuerdo. Esto se debe a que cuando un colaborador se integra al equipo, lleva una inducción sobre su puesto.

Tabla 26

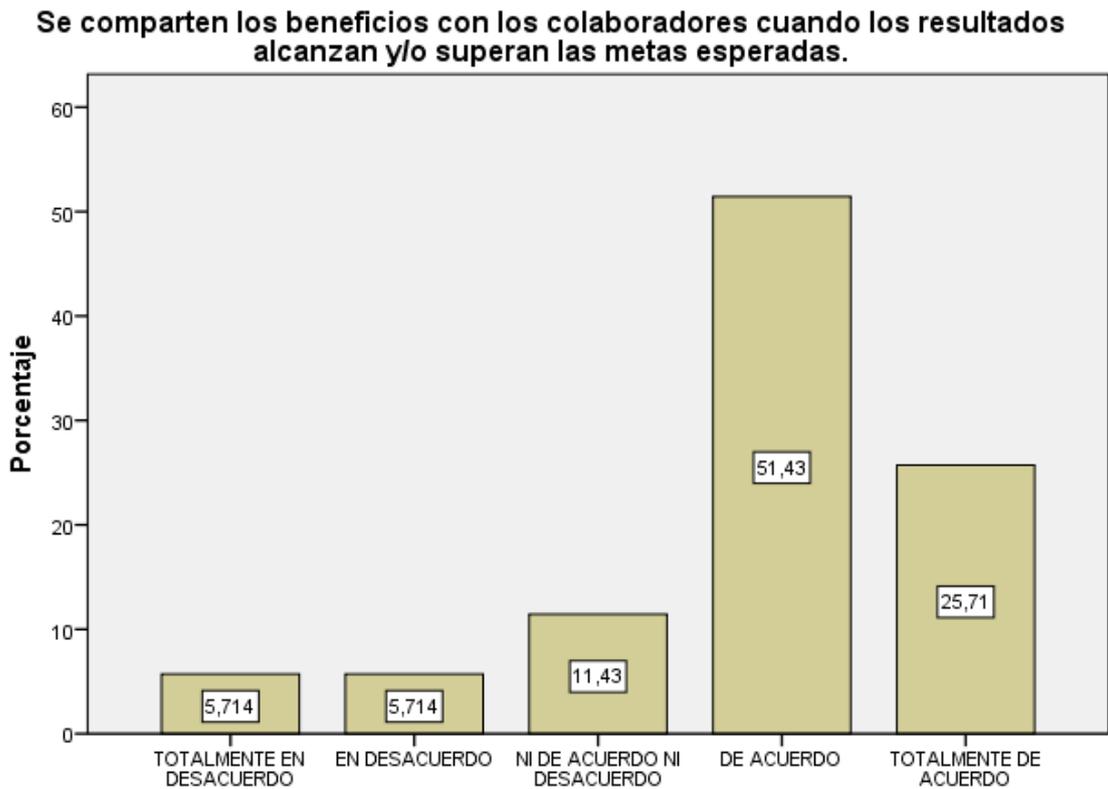
Cuadro del ítem 20

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	5,7	5,7	5,7
EN DESACUERDO	2	5,7	5,7	11,4
NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	4	11,4	11,4	22,9
Válidos DE ACUERDO	18	51,4	51,4	74,3
TOTALMENTE DE ACUERDO	9	25,7	25,7	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Nota. Fuente. Encuesta del investigador.

Figura 20

Ítem 20 y su gráfico.



Nota. Fuente. Encuesta del investigador.

Interpretación

Apreciamos que en la pregunta si se comparten los beneficios con los colaboradores cuando los resultados alcanzan y/o superan las metas esperadas, las opciones totalmente en desacuerdo y en desacuerdo arrojaron un mismo resultado, 5.71 %, esto se debería a que los encuestados no percibirían ser incluidos en el éxito de la organización. Por otra parte, tenemos que 11.43 % se mostró ni de acuerdo ni desacuerdo frente a la pregunta, lo que suma un total de 22.85 % de tendencia negativa, en cambio, tres cuartas partes de los encuestados, sí percibe ser informado, ya que un 51.43 % estuvo de acuerdo y un 25.71 % totalmente de acuerdo. Esto se refleja en el interés de los colaboradores de seguir comprometiéndose con la organización con un 77.14 % de los colaboradores.

Tabla 27

Cuadro del ítem 21

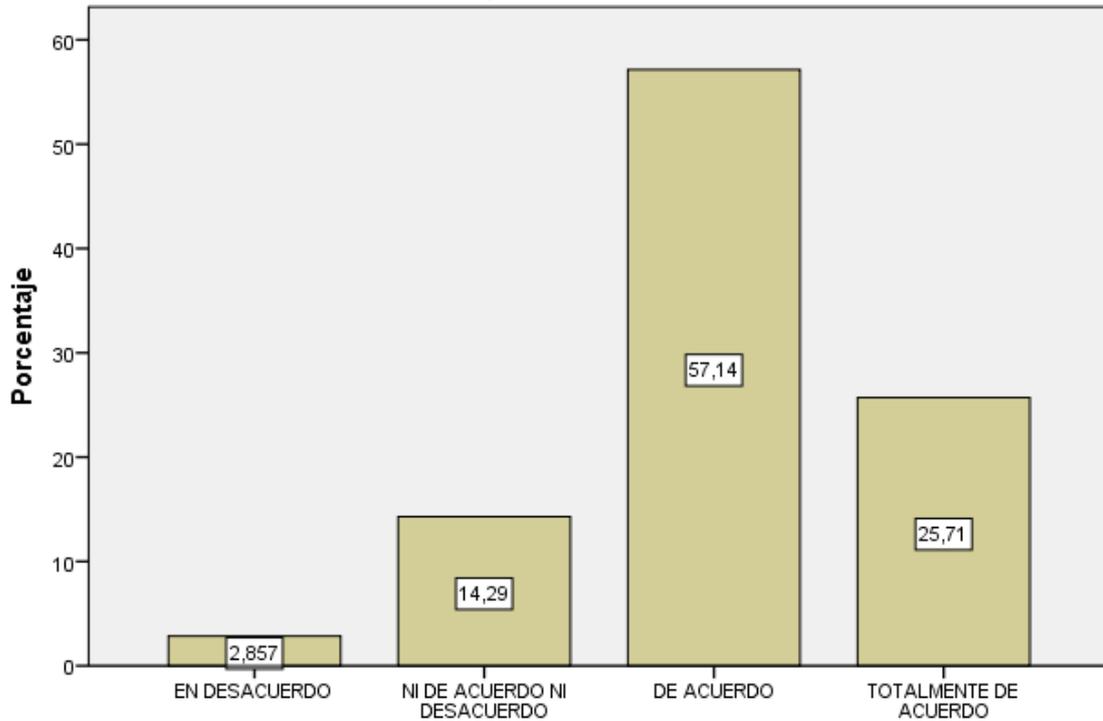
	Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
EN DESACUERDO	1	2,9	2,9	2,9
NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	5	14,3	14,3	17,1
Válidos DE ACUERDO	20	57,1	57,1	74,3
TOTALMENTE DE ACUERDO	9	25,7	25,7	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Nota. Fuente. Encuesta del investigador.

Figura 21

Ítem 21 y su gráfico.

Hay tiempo, recursos y retroalimentación para la promoción y crecimiento del personal.



Nota. Fuente. Encuesta del investigador.

Interpretación

Para la pregunta si hay tiempo, recursos y retroalimentación para la promoción y crecimiento del personal, un 2.86 % manifestó estar en desacuerdo, esto indica que un pequeño porcentaje no considera que exista forma de desarrollarse dentro de la organización. Solo un 14.29 % manifestó no estar ni de acuerdo ni desacuerdo, lo que suma un total de 17.15 % de los encuestados. Esto indicaría que por alguna u otra manera no habría los suficientes recursos ni tiempo para alcanzarlos, ya que algunos suelen dejar la organización por diversas razones. En cambio 57.14 % consideró estar de acuerdo frente a un 25.71 % totalmente de acuerdo. Entonces, vimos que un 82.85 %, una gran mayoría, percibía un crecimiento personal dentro de la organización.

Tabla 28

Cuadro del ítem 22

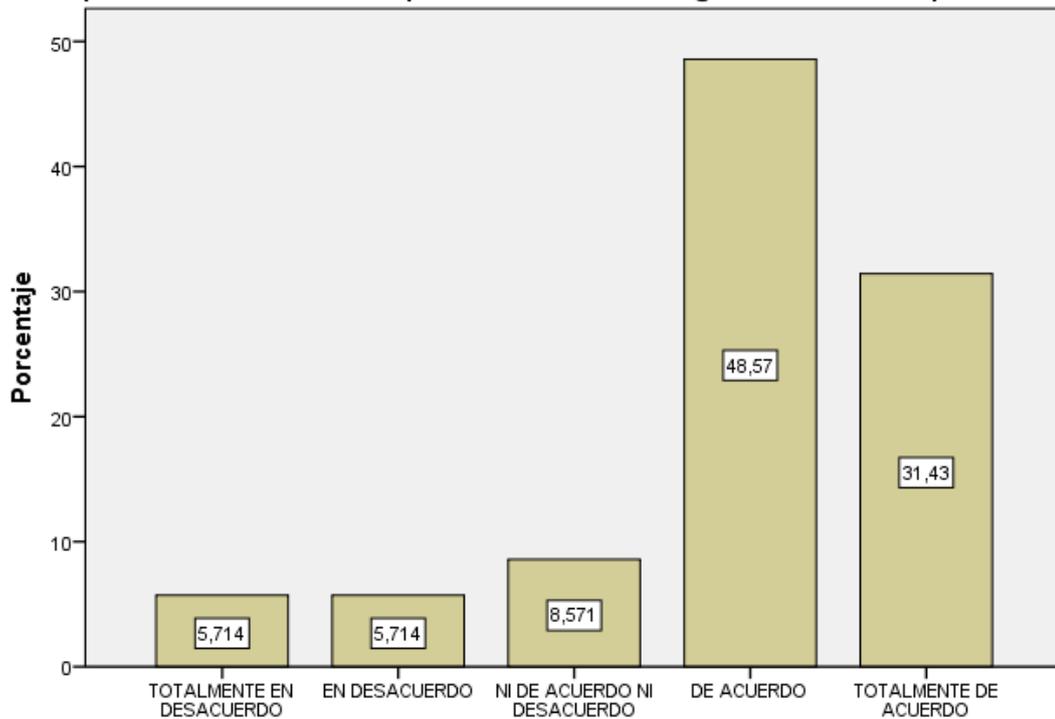
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	5,7	5,7	5,7
EN DESACUERDO	2	5,7	5,7	11,4
NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	3	8,6	8,6	20,0
Válidos DE ACUERDO	17	48,6	48,6	68,6
TOTALMENTE DE ACUERDO	11	31,4	31,4	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Nota. Fuente. Encuesta del investigador.

Figura 22

Ítem 22 y su gráfico.

La empresa es honesta al cumplir con los contratos generados con el personal.



Nota. Fuente. Encuesta del investigador.

Interpretación

Para la pregunta de si la empresa es honesta al cumplir con los contratos generados con el personal, los resultados arrojaron que una cuarta parte de los encuestados no se encuentran conformes con los contratos, esto es tan solo el 19.99 % de los encuestados, ya que las opciones totalmente desacuerdo y en desacuerdo, ambas arrojaron un 5.71 %. La opción ni de acuerdo ni desacuerdo presentó un 8.57 % mostrándose neutral. Esto se debería a una percepción negativa por parte de los colaboradores hacia la empresa que de alguna manera no cumple con lo acordado. En cambio, se apreció que gran parte de los colaboradores si creen que la empresa cumple con los contratos, esto son el 48.57%, en cambio el 31.43 % manifestó estar totalmente de acuerdo. Estableciendo así, un 80 % de tendencia positiva.

Tabla 29

Cuadro del ítem 23

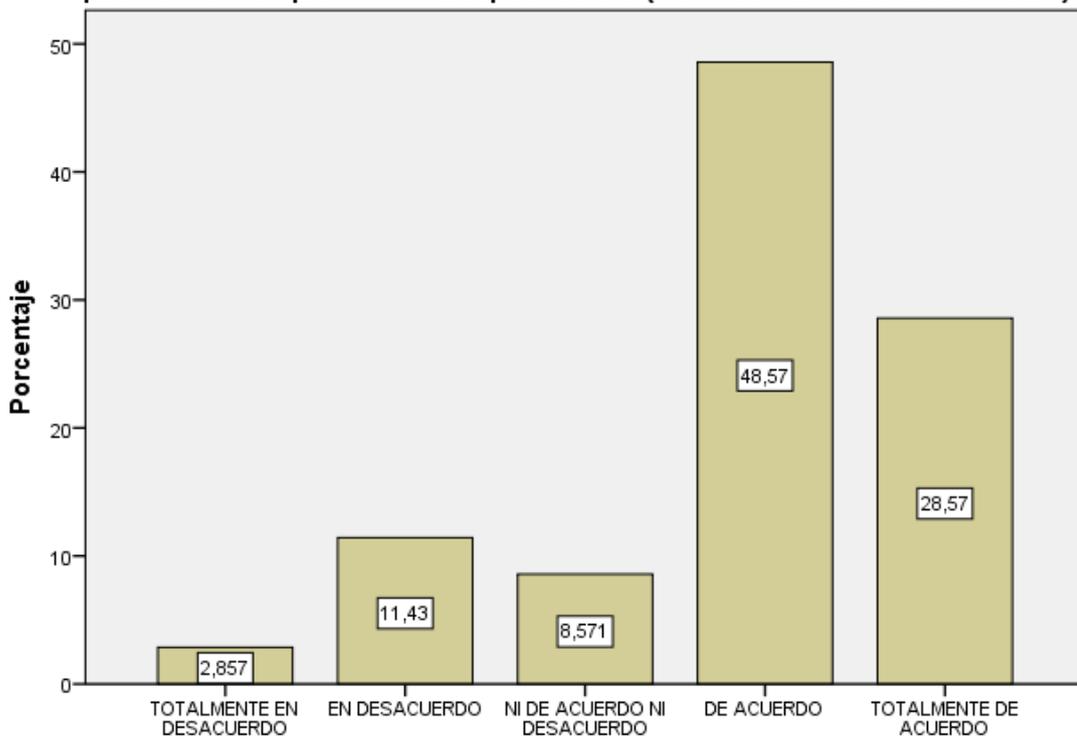
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	2,9	2,9	2,9
EN DESACUERDO	4	11,4	11,4	14,3
NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	3	8,6	8,6	22,9
Válidos DE ACUERDO	17	48,6	48,6	71,4
TOTALMENTE DE ACUERDO	10	28,6	28,6	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Nota. Fuente. Encuesta del investigador.

Figura 23

Ítem 23 y su gráfico.

La empresa brinda la posibilidad de promoción (desarrollar una carrera laboral).



Nota. Fuente. Encuesta del investigador.

Interpretación

Como resultado sobre la empresa brinda la posibilidad de promoción (desarrollar una carrera laboral), se apreció una tendencia positiva, porque tres cuartas partes manifestaron estar de acuerdo y totalmente de acuerdo (48.57 y 28.57 % respectivamente). Esto se puede apreciar en los colaboradores que tiene muchos años en la empresa. Mientras que, con un porcentaje total negativo de 22.86 %, manifestó estar en contra; tenemos al 2.86 % de los colaboradores que se mostró totalmente desacuerdo, solamente en desacuerdo estuvo el 11.43 % a diferencia del 8.57 % que se mostró neutral.

Tabla 30

Cuadro del ítem 28

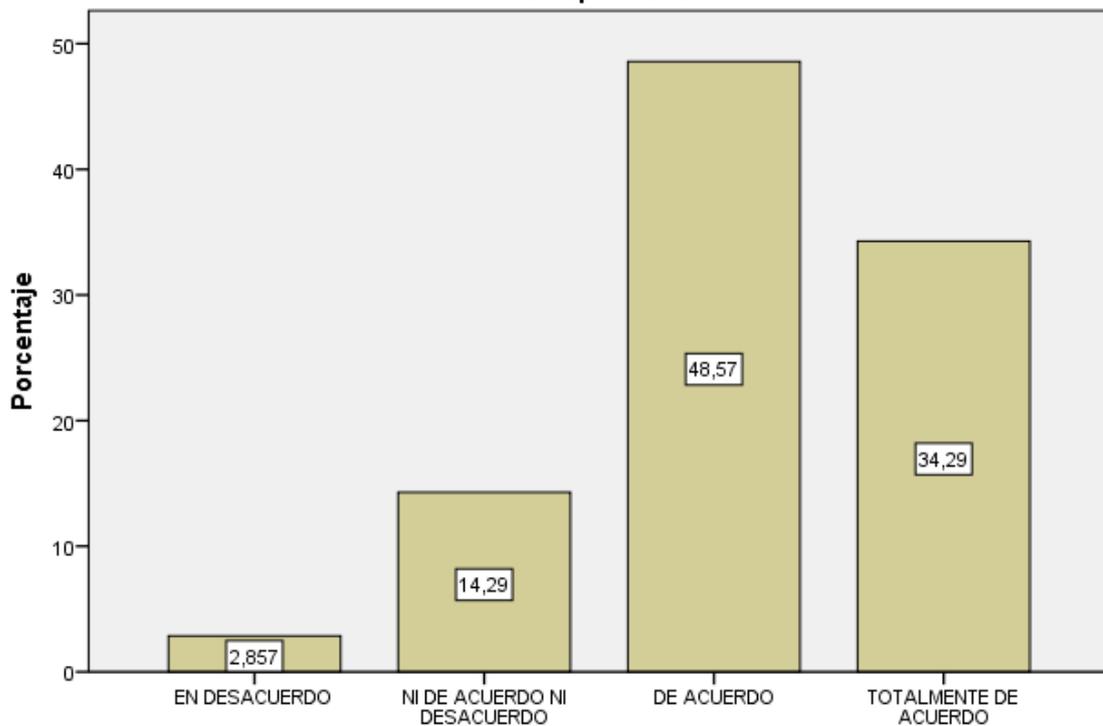
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
EN DESACUERDO	1	2,9	2,9	2,9
NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	5	14,3	14,3	17,1
Válidos				
DE ACUERDO	17	48,6	48,6	65,7
TOTALMENTE DE ACUERDO	12	34,3	34,3	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Nota. Fuente. Encuesta del investigador.

Figura 24

Ítem 24 y su gráfico.

La empresa brinda reconocimiento al equipo de trabajo al alcanzar y/o superar las metas esperadas.



Nota. Fuente. Encuesta del investigador.

Interpretación

Para la pregunta sobre si la empresa brinda reconocimiento al equipo de trabajo al alcanzar y/o superar las metas esperadas, tuvimos a un 2.86 % que se mostró en desacuerdo, mientras que, un 14.29 % estuvo ni de acuerdo ni desacuerdo. Esto representa menos de una cuarta parte (17.15 %) que probablemente no se haya sentido reconocido por sus labores o metas obtenidas. Por otro lado, tenemos que casi la mitad de los encuestados, un 48.57 % manifestó estar de acuerdo, un 34.39 % totalmente de acuerdo y representaron el 82.96 % de los encuestados.

Tabla 31*Cuadro del ítem 25*

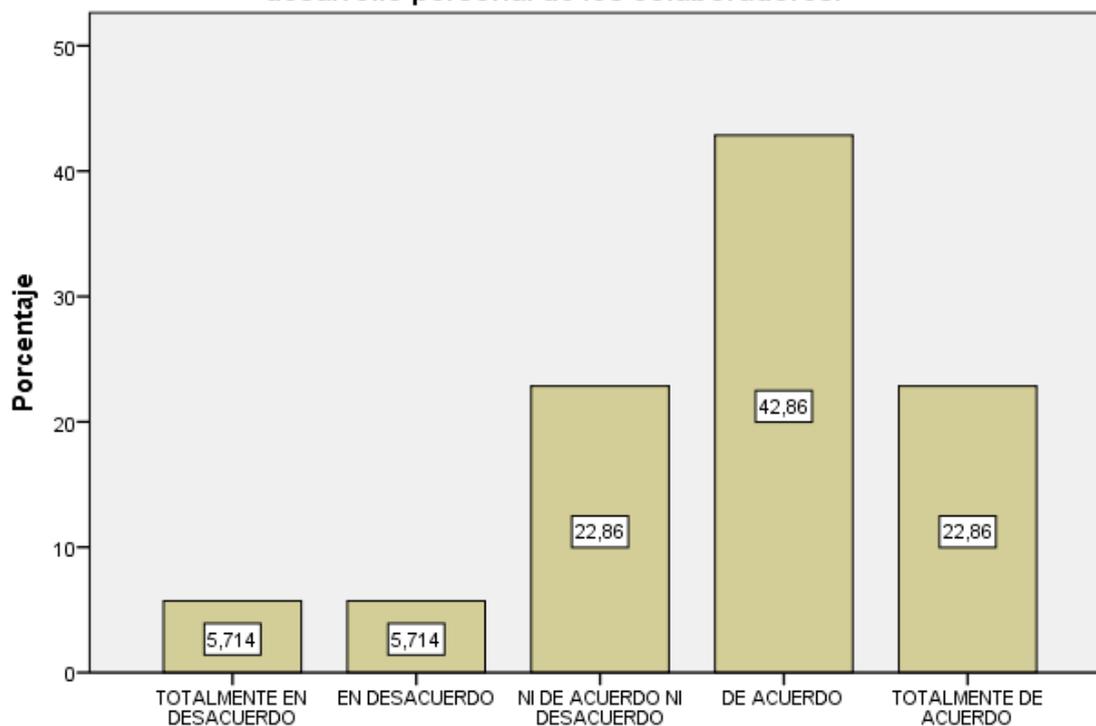
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	5,7	5,7	5,7
EN DESACUERDO	2	5,7	5,7	11,4
NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	8	22,9	22,9	34,3
Válidos DE ACUERDO	15	42,9	42,9	77,1
TOTALMENTE DE ACUERDO	8	22,9	22,9	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Nota. Fuente. Encuesta del investigador.

Figura 25

Ítem 25 y su gráfico.

La empresa se interesa en el balance del tiempo dedicado al trabajo, familia y el desarrollo personal de los colaboradores.



Nota. Fuente. Encuesta del investigador.

Interpretación

Los resultados referentes a la pregunta si la empresa se interesa en el balance del tiempo dedicado al trabajo, familia y el desarrollo personal de los colaboradores, tuvimos un empate en referente a totalmente en desacuerdo y en desacuerdo con un 5.71 %, tan solo un 22.86 % se mostró neutral a la pregunta, lo que representó el 34.28 % total de los colaboradores perciben de manera negativa que los superiores ven con más importancia problemas de la empresa que problemas personales. Pero, por otro lado, tenemos a 42.86 % de acuerdo y 22.86 % totalmente de acuerdo, lo que reflejó que el 65.72 %, una gran mayoría, percibió el interés por parte de la empresa en el equilibrio de la vida del colaborador.

Tabla 32

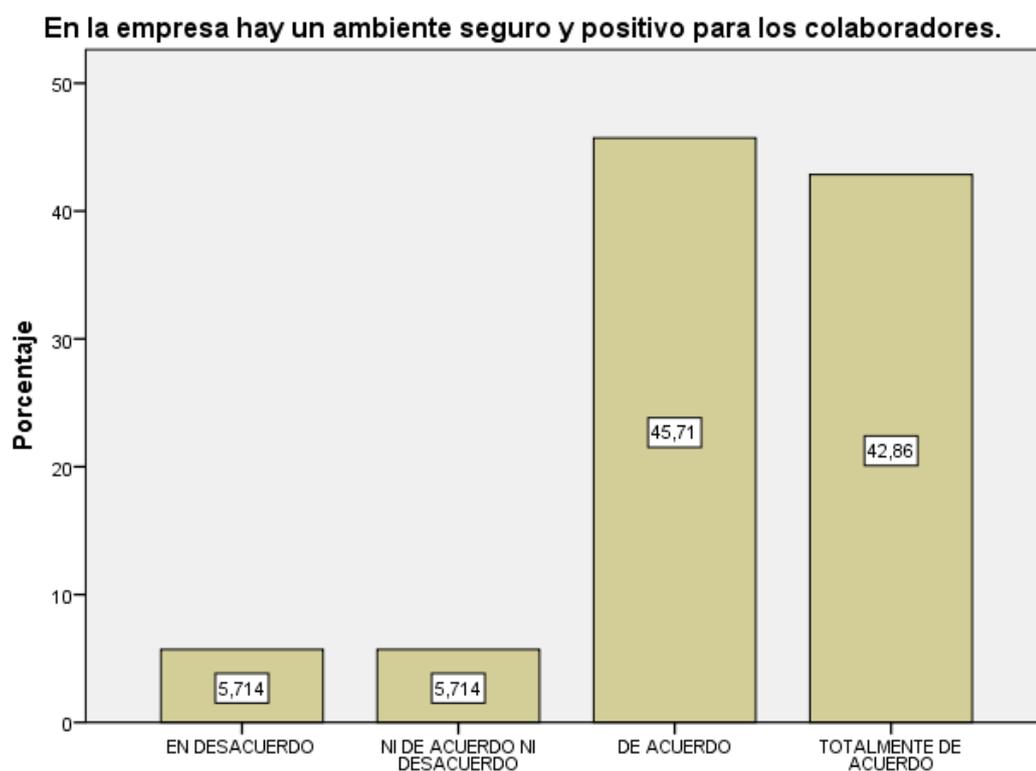
Cuadro del ítem 26

	Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
EN DESACUERDO	2	5,7	5,7	5,7
NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	2	5,7	5,7	11,4
Válidos DE ACUERDO	16	45,7	45,7	57,1
TOTALMENTE DE ACUERDO	15	42,9	42,9	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Nota. Fuente. Encuesta del investigador.

Figura 26

Ítem 26 y su gráfico.



.Nota. Fuente. Encuesta del investigador.

Interpretación

En lo que se refiere a la pregunta de si en la empresa hay un ambiente seguro y positivo para los colaboradores, los resultados arrojaron que una amplia mayoría estuvo de acuerdo y totalmente de acuerdo (45.71 y 42.86 % respectivamente), lo que indicaría que un 88.57 % percibe un clima adecuado para los trabajadores. Por otro lado, con un mismo porcentaje, tenemos a en desacuerdo y ni de acuerdo ni desacuerdo, 5.71 %, probablemente son colaboradores que no perciben un ambiente armonioso o que hay conjeturas con otros colaboradores.

Contrastación de hipótesis:

Prueba de normalidad

En la prueba de la normalidad se aplicó la estadística de Shapiro-Wilk a una muestra de 35 colaboradores de la agencia de viaje Bugarvilla tours.

Tabla 33

Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
CLIMA_ORGANIZACIONAL	,943	35	,069
DESEMPEÑO_LABORAL	,955	35	,163

Nota. Fuente. Elaboración propia.

Tabla 34

Equivalencia de estadístico a utilizar en clima organizacional

Sig.	Estadístico a usar
0.069> 0.05	Pearson
P<0.05	Rho de Spearman

Nota. Fuente. Elaboración propia

Tabla 35

Equivalencia de estadístico a utilizar en desempeño laboral

Sig.	Estadístico a usar
0.163 > 0.05	Pearson
P < 0.05	Rho de Spearman

Nota. Fuente. Elaboración propia.

Interpretación: En la tabla 33, pudimos apreciar que según la prueba de Shapiro-Wilk la distribución de la recolección de datos es normal, y se consiguió un valor de significancia de 0.069 para la variable Clima Organizacional, que es mayor a 0.05, por ende, se usó la estadística de Pearson.

Interpretación: En la tabla 33, pudimos apreciar que según la prueba de Shapiro-Wilk la distribución de la recolección de datos es normal, y se consiguió un valor de significancia de 0.163 para la variable Desempeño laboral, que es mayor a 0.05, por ende, se usó la estadística de Pearson.

En suma, nuestros datos son normales, por ende, finalmente usaremos el estadístico de Pearson.

Prueba de hipótesis

Tabla 36

Niveles de correlación dependiendo el coeficiente Rho.

Coeficiente	Correlación
-1.00	Correlación negativa grande o perfecta
-0.90	Correlación negativa muy alta o muy fuerte
-0.75	Correlación negativa alta o considerable
-0.50	Correlación negativa moderada o media
-0.25	Correlación negativa baja o débil
-0.10	Correlación negativa baja o muy débil
+0.00	No existe correlación alguna entre las variables o es nula
+0.10	Correlación positiva muy baja o muy débil
+0.25	Correlación positiva baja o débil
+0.50	Correlación positiva moderada o media
+0.75	Correlación positiva alta o considerable
+0.90	Correlación positiva muy alta o muy fuerte
+1.00	Correlación positiva grande y perfecta

Nota: Fuente, Hernández, Fernández, Baptista (2014, p. 312).

Para la contratación de hipótesis se obtuvo el siguiente resultado:

Hipótesis General:

Ho: el clima organizacional no influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la agencia de viajes Buganvilla tours, Ica, 2020.

Ha: el clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la agencia de viajes Buganvilla tours, Ica, 2020.

Tabla 37

Correlaciones de clima organizacional y desempeño laboral

		CLIMA_ORGA NIZACIONAL	DESEMPEÑO_ LABORAL
	Correlación de Pearson	1	,325
CLIMA_ORGANIZACIONAL	Sig. (bilateral)		,056
	N	35	35
	Correlación de Pearson	,325	1
DESEMPEÑO_LABORAL	Sig. (bilateral)	,056	
	N	35	35

Nota. Fuente. Elaboración propia

Tabla 38

Equivalencias para prueba de hipótesis

Tipo de Hipótesis	Estadístico a usar	Decisión
Ho (nula)	$0.056 > 0.05$	Se rechaza
Ha (alterna)	$P < 0.05$	Se acepta

Nota. Fuente. Elaboración propia.

Interpretación

En la tabla 37, la correlación mostrada para nuestras dos variables fue de 0.325 con una población de 35 colaboradores, y si la comparamos con la tabla 34 que nos muestra los niveles de correlación, podemos decir que se encontró una correlación positiva baja o débil. Por otro lado, la significancia bilateral observada fue de 0.056, considerando que el nivel de significancia es de 0.05, con un 95 % de confianza, podemos decir que es mayor a este. De este modo, es aceptada la hipótesis alterna y negada la hipótesis nula, en efecto, el clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la agencia de viajes Baganvilla tours, Ica, 2020.

Hipótesis específica 1

Ho: La autonomía no influye significativamente en el desempeño laboral en los colaboradores de la agencia de viajes Buganvilla tours, Ica, 2020.

Ha: La autonomía influye significativamente en el desempeño laboral en los colaboradores de la agencia de viajes Buganvilla tours, Ica, 2020.

Tabla 39

Correlaciones de autonomía y desempeño laboral

		AUTONOMIA_ CO	DESEMPEÑO_ LABORAL
AUTONOMIA_CO	Correlación de	1	,218
	Pearson		
	Sig. (bilateral)		,209
	N	35	35
DESEMPEÑO_LABORAL	Correlación de	,218	1
	Pearson		
	Sig. (bilateral)	,209	
	N	35	35

Nota. Fuente. Elaboración propia.

Tabla 40

Equivalencias para prueba de hipótesis

Tipo de Hipótesis	Estadístico a usar	Decisión
Ho (nula)	$0.209 > 0.05$	Se rechaza
Ha (alterna)	$P < 0.05$	Se acepta

Nota. Fuente. Elaboración propia.

Interpretación

En la tabla 39, la correlación mostrada para autonomía y desempeño laboral fue de 0.218 teniendo una población de 35 colaboradores, y si la comparamos con la tabla 34 que nos muestra los niveles de correlación, podemos decir que se encontró una correlación positiva muy baja o muy débil. Por otro lado, la significancia bilateral observada fue de 0.209, considerando que el nivel de significancia es de 0.05, con un 95 % de confianza, podemos decir que es mayor a este. De este modo, es aceptada la hipótesis alterna y negada la hipótesis nula, en efecto, la autonomía influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la agencia de viajes Buganvilla tours, Ica, 2020.

Hipótesis específica 2

Ho: el grado de estructura no influye significativamente en el desempeño laboral en los colaboradores de la agencia de viajes Bugarvilla tours, Ica, 2020.

Ha: el grado de estructura influye significativamente en el desempeño laboral en los colaboradores de la agencia de viajes Bugarvilla tours, Ica, 2020.

Tabla 41

Correlaciones de grado de estructura y desempeño laboral

		GRADO_ CO	DESEMPE ÑO_LABOR AL
GRADO_CO	Correlación de	1	,213
	Pearson		
	Sig. (bilateral)		,220
	N	35	35
DESEMPEÑO_LABORAL	Correlación de	,213	1
	Pearson		
	Sig. (bilateral)	,220	
	N	35	35

Nota. Fuente. Elaboración propia

Tabla 42

Tipo de Hipótesis	Estadístico a usar	Decisión
Ho (nula)	$0.220 > 0.05$	Se rechaza
Ha (alterna)	$P < 0.05$	Se acepta

Nota. Fuente. Elaboración propia

Interpretación

En la tabla 41, la correlación mostrada para grado de estructura y desempeño laboral fue de 0.213 teniendo una población de 35 colaboradores, y si la comparamos con la tabla 34 que nos muestra los niveles de correlación, podemos decir que se encontró una correlación positiva muy baja o muy débil. Por otro lado, la significancia bilateral observada fue de 0.220, considerando que el nivel de significancia es de 0.05, con un 95 % de confianza, podemos decir que es mayor a este. De este modo, es aceptada la hipótesis alterna y negada la hipótesis nula, en efecto, el grado de estructura influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la agencia de viajes Bugarvilla tours, Ica, 2020.

Hipótesis específica 3

Ho: la recompensa no influye significativamente en el desempeño laboral en los colaboradores de la agencia de viajes Buganvilla tours, Ica, 2020.

Ha: la recompensa influye significativamente en el desempeño laboral en los colaboradores de la agencia de viajes Buganvilla tours, Ica, 2020.

Tabla 43

Correlaciones de recompensa y desempeño laboral

		RECOMPENS A_CO	DESEMPEÑO_L ABORAL
RECOMPENSA_CO	Correlación de Pearson	1	,328
	Sig. (bilateral)		,054
	N	35	35
DESEMPEÑO_LABORAL	Correlación de Pearson	,328	1
	Sig. (bilateral)	,054	
	N	35	35

Nota. Fuente. Elaboración propia

Tabla 44

Tipo de Hipótesis	Estadístico a usar	Decisión
Ho (nula)	$0.054 > 0.05$	Se rechaza
Ha (alterna)	$P < 0.05$	Se acepta

Nota. Fuente. Elaboración propia

Interpretación

En la tabla 43, la correlación mostrada para recompensa y desempeño laboral fue de 0.328 teniendo una población de 35 colaboradores, y si la comparamos con la tabla 34 que nos muestra los niveles de correlación, podemos decir que se encontró una correlación positiva baja o débil. Por otro lado, la significancia bilateral observada fue de 0.054, considerando que el nivel de significancia es de 0.05, con un 95 % de confianza, podemos decir que es mayor a este. De este modo, es aceptada la hipótesis alterna y negada la hipótesis nula, en efecto, la recompensa influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la agencia de viajes Bugarvilla tours, Ica, 2020.

Hipótesis específica 4

Ho: la consideración no influye significativamente en el desempeño laboral en los colaboradores de la agencia de viajes Buganvilla tours, Ica, 2020.

Ha: la consideración influye significativamente en el desempeño laboral en los colaboradores de la agencia de viajes Buganvilla tours, Ica, 2020.

Tabla 45

Correlaciones entre consideración y desempeño laboral

		CONSIDERACION_ N_CO	DESEMPEÑO_LABORAL
	Correlación de	1	,403*
CONSIDERACION_CO	Pearson		
	Sig. (bilateral)		,016
	N	35	35
	Correlación de	,403*	1
DESEMPEÑO_LABORAL	Pearson		
	Sig. (bilateral)	,016	
	N	35	35

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Nota. Fuente. Elaboración propia

Tabla 46

Tipo de Hipótesis	Estadístico a usar	Decisión
Ho (nula)	$P > 0.05$	Se rechaza
Ha (alterna)	$0.016 < 0.05$	Se acepta

Nota. Fuente. Elaboración propia

Interpretación

En la tabla 45, la correlación mostrada para consideración y desempeño laboral fue de 0.403 teniendo una población de 35 colaboradores, y si la comparamos con la tabla 34 que nos muestra los niveles de correlación, podemos decir que se encontró una correlación positiva baja o débil. Por otro lado, la significancia bilateral observada fue de 0.016, considerando que el nivel de significancia es de 0.05, con un 95 % de confianza, podemos decir que es menor a este. De este modo, es aceptada la hipótesis alterna y negada la hipótesis nula, en efecto, la consideración influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la agencia de viajes Buganvilla tours, Ica, 2020.

V. DISCUSIÓN

El siguiente trabajo de investigación buscó determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la agencia de viajes Bugarvilla tours, Ica, 2020. Así como también, se quiso determinar la relación entre las dimensiones propuestas de la variable clima organizacional, las cuales son: autonomía, grado de estructura, recompensa y consideración; con la variable desempeño laboral. En primer lugar, se habló con anterioridad que el clima organizacional era un tema el cual tomaba notoriedad dentro de las empresas u organizaciones, pero que muchas veces no había sido tomada con la importancia necesaria, es por eso que ocasionaba ciertos inconvenientes que podrían ser entre colaboradores y/o áreas y que a su vez influían en su desempeño laboral. Esto nos lleva a la conclusión de Litwin y Stringer (1968) que indicaban que es un grupo de cualidades del ambiente laboral percibidas individualmente por los colaboradores que se desenvuelven dentro de ella y que se ve motivado por su comportamiento. Esta investigación considera que el colaborador es un elemento importante dentro de la agencia de viajes Bugarvilla tours, ante ello, sus puntos de vista iban a servir para determinar la relación entre el clima organizacional con el desempeño laboral. Gracias a esto, los resultados mostrados aportaron al estudio de las variables, porque las dimensiones de la primera variable ayudaron a determinar que los colaboradores de Bugarvilla tours tienen autonomía para realizar sus labores dentro de la organización, conocen bien las actividades a realizar de acuerdo a su puesto, perciben ser recompensados por las buenas labores y aportes realizados, y finalmente, sienten ser considerados no solo por sus superiores, sino como también por la organización.

Así como este estudio que buscó determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral como se estableció en nuestras hipótesis, existen precedentes enfocados a relacionar las mismas variables, pero en algunos casos, dirigidos a diversos rubros. Podemos mencionar así a Pedraza (2018) que estudió al clima con la satisfacción de los colaboradores dentro de entidades públicas y privadas en México, así como también, sus diferentes causas. Es por eso que estuvo enfocado a distinguir esos dos factores. Este estudio demostró, mediante la prueba de Pearson, que tan solo tres de las

ocho dimensiones identificadas para el clima organizacional tuvieron una relación positiva y significativa frente a la satisfacción laboral. El resultado de la investigación es comparable con el presente estudio, ya que mostró un 0.325 de correlación positiva baja o débil de nuestras variables clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de la agencia de viajes Buganvilla tours, 2020.

Tenemos, también, a Brito, Pitre y Cardona (2020) los cuales identificaron las variables de liderazgo, control, toma de decisiones motivación del clima organizacional con el objetivo de averiguar su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de servicios de una localidad en Colombia. Comenzaron por recopilar aportes en materia a clima organizacional para después aplicar una encuesta de acuerdo a sus variables a estudiar para finalmente analizarlas. Este análisis dio como resultado que los programas y/o los planes deben poner en práctica una comunicación efectiva para manejar las inquietudes y sugerencias fruto de la actividad diaria. La integración de las variables antes mencionadas forma un clima organizacional estable, lo que permite un buen desempeño y cumplimientos de los objetivos. Fomentar la participación en cuanto a la toma de decisiones para generar motivación en los colaboradores. Generar confianza en los colaboradores para motivarlos a comprometerse en próximos retos y sentirse empoderados. Y, finalmente, el compromiso por parte de la gerencia para garantizar un clima organizacional adecuado con los recursos necesarios para facilitar el desarrollo de las actividades de los colaboradores.

Por otro lado, tenemos un estudio previo que se realizó en una agencia de viajes de Arequipa por Castillo y De la Cruz (2017) donde confirmaron que su hipótesis general era como la plantearon; el clima organizacional influye de forma directa sobre el desempeño de los colaboradores de la agencia de viajes. Para llegar a esta conclusión, primeramente, revisaron los diferentes enfoques teóricos sobre el clima organizacional y desempeño laboral, y de acuerdo a este proceso, elaboraron cuadros comparativos de acuerdo a las respuestas obtenidas en una encuesta realizada a los colaboradores. Se demostró con el valor de Pearson que tuvo 0.346, lo que demostró una

correlación positiva baja o débil de acuerdo al cuadro de niveles, el mismo nivel que nuestra investigación.

Para obtener nuestros resultados, los datos de nuestra investigación fueron procesados en el software SPSS en la que pudimos obtener la cifra de 0.325, lo que equivale a una correlación positiva baja o débil en relación a nuestra hipótesis general, concluyendo así, el clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la agencia de viajes Buganvilla tours, Ica, 2020. Entonces, se entiende que el clima organizacional es un componente importante para el desempeño de los colaboradores, esto servirá para conseguir metas y objetivos propuestos de forma individual o, también, de forma colectiva. Aunque, para Dessler (1979) existen definiciones enfocadas en factores que se identifican dentro de la forma como está organizada la empresa, tales como: reglas, políticas y estructuras, y hasta características tan propias como el apoyo y la cordialidad. Es por esto que, la presente investigación busca identificar los factores que rodean al clima organizacional, y como esto conlleva a un buen desempeño laboral. Esto también es señalado por Daft (1992) que describe al clima organizacional como un todo que compone elementos que llegan a descomponerse de acuerdo a su estructura organizacional, métodos organizacionales, formas para liderar, etc. En este sentido, podemos ver que los resultados arrojados en el ítem 26 donde se confirma por una amplia mayoría que el 88.57 % de los encuestados percibe un ambiente seguro y positivo para los colaboradores, en comparación con el 11.42 % que demostró estar en desacuerdo y ni en desacuerdo ni de acuerdo. Esto se ve reflejado en lo indicado por Robbins (1996) donde habla sobre unos factores de importancia que llevan a una satisfacción referente al puesto del colaborador, los desafíos, las recompensas equitativas, condiciones de trabajo, el compañerismo. Siguiendo la referencia del mismo autor, podemos referirnos al ítem 15 que nos habla de la existencia de un ambiente de compromiso en el grupo de trabajo donde un total de 95.29 % de los colaboradores se mostró a favor del enunciado, mientras que, tan solo un 5.71 % se mostró neutral. También tenemos al ítem 24 que se refiere al reconocimiento brindado por la empresa al equipo de trabajo por alcanzar y/o superar las metas esperadas, donde también resulto ser tan solo un 17.15 % los que se manifestaron en

contra de lo enunciado, en comparación al 82.96 % que se mostró estar entre de acuerdo y totalmente de acuerdo. Refiriéndonos a las condiciones de trabajo mencionados por el autor, podemos mencionar nuestro ítem 13 que nos habla de la independencia para realizar labores en el grupo de trabajo, nos denotó que un total de 71.43 % de los encuestados manifestó estar entre de acuerdo y totalmente desacuerdo, un 17.14 % neutral y, finalmente, un 11.42 % entre en desacuerdo y totalmente desacuerdo. Entonces, podemos determinar que son diversos factores los que se ven involucrados en el clima organizacional y que tienen como consecuencia una influencia directa en el desempeño laboral.

Respecto a nuestra hipótesis específica 1, los resultados arrojados por el software SPSS determinó que hay una correlación de 0.218 entre la dimensión autonomía y la variable desempeño laboral, que lo ubica en la tabla de niveles en una correlación positiva muy baja o muy débil. Esto se vio demostrado en el ítem 13 que se relaciona con la independencia de los colaboradores para realizar las labores en el grupo de trabajo, donde nos arrojó un resultado favorable de 71.43 % distribuidos en 54.29 % de acuerdo y 17.14 % totalmente de acuerdo frente al enunciado, con un resultado negativo de 28.56 %. Esto refleja la libertad otorgada por la agencia de viajes a sus colaboradores de realizar sus labores de la manera de cómo se sientan a gusto, pero sin dejar atrás las indicaciones del puesto. Es así como Ivancevich (2006) analiza el concepto del clima organizacional enfocándose en el individuo según su comportamiento, desempeño y actitud cuando trabaja de forma individual o en grupos dentro de una organización.

Siguiendo con nuestra hipótesis específica 2, los resultados arrojados por el software SPSS determinó que hay una correlación de 0.213 entre la dimensión grado de estructura y desempeño laboral, que lo ubica en la tabla de niveles en una correlación positiva muy baja o muy débil. Los resultados pueden confirmarse en el ítem 17, donde una amplia mayoría de 82.86 % se mostró a favor del enunciado (la empresa se preocupa por los manuales de funciones) y el 17.14 % estuvo neutral al enunciado. Esto confirma lo dicho por Chiavenato (1992) que para definir al clima organizacional se ven implicadas varias características, entre ellas estas las reglas internas, la tecnología y el manejo de la organización que son factores estructurales y, por otra parte, también

agrega los factores sociales. Y, si nos referimos a reglas, podemos hacer referencia al ítem 18 que mostró a una gran mayoría a favor de las opciones positivas, el 85.71 % indico estar entre de acuerdo y totalmente de acuerdo a la pregunta si las reglas y los sistemas de la empresa se adaptan fácilmente a los cambios. Y, en cuanto a la tecnología, tenemos al ítem 8 que nos da resultados sobre las destrezas para el uso de las herramientas de trabajo, donde no obtuvimos ningún resultado negativo, ya que los encuestados optaron por la opción de acuerdo que obtuvo un 60% y totalmente de acuerdo que obtuvo 40%. Esto indicaría el buen manejo de las herramientas de trabajo que ofrece la empresa para sus colaboradores. Se sabe que en un manual de funciones está involucrado el tema del horario, es por eso que se elaboró el ítem 11 que se refiere a la coordinación eficaz con el jefe de área antes de culminar el horario de trabajo, el cual también nos dio un resultado mayoritariamente positivo, ya que el 51.43 % estuvo de acuerdo y 45.71 estuvo totalmente de acuerdo en comparación con tan solo un 2.86 % que se manifestó neutral al enunciado. Los colaboradores de la agencia de viajes Buganvilla tours o de alguna otra entidad siempre han considerado el cumplimiento de su jornada laboral, esto junto al salario han sido un factor importante en las relaciones laborales. Para comprender esto, tenemos a Minaya (2009) que define la jornada de trabajo como el tiempo establecido entre el colaborador y la organización sujetos a derechos y obligaciones por ser una relación bilateral.

Para nuestra hipótesis 3, los resultados arrojados por el software SPSS determinó que hay una correlación de 0.328 entre la dimensión recompensa y desempeño laboral, que lo ubica en la tabla de niveles en una correlación positiva baja o débil. Como recompensa se puede entender que es algo que beneficie a nosotros como colaboradores de una organización, sea para nuestro desarrollo personal o laboral. Es así como Chiavenato (2000) hace referencia a las recompensas organizacionales, indica que no solo son los salarios, ascensos o vacaciones, sino que también involucra la garantía de permanecer en el cargo, desarrollo personal y reconocimientos por su desempeño notable. Esta referencia nos lleva hacia nuestros ítems 23 y 24. El primero habla sobre si la empresa brinda posibilidad de promoción y el segundo sobre si la empresa brinda reconocimiento al equipo de trabajo al

alcanzar y/o superar las metas esperadas. En el caso del primer ítem, tuvimos como resultado positivo al 77.14 % dividido entre 48.57 % de acuerdo y 28.57 % totalmente de acuerdo, lo que refleja que dentro de Bugarvilla tours existen colaboradores que han ido escalando de puesto debido al tiempo de permanencia en la empresa. Por otra parte, el segundo ítem nos denotó que el 82.96 % si percibía ser reconocido, mientras que el 17.15 % no lo percibía de esa manera.

En nuestra hipótesis 4, los resultados arrojados por el software SPSS determinó que hay una correlación de 0.403 entre la dimensión consideración y desempeño laboral, que lo ubica en la tabla de niveles en una correlación positiva baja o débil. En Bugarvilla tours, existen criterios que son evaluados de acuerdo al desempeño, esto permite que se puedan tomar decisiones positivas frente a peticiones hechas por los colaboradores y que se esperan ser aceptadas o consideradas. Los autores Robbins y Jugde (2013) nos explican que toda organización tradicional considera la forma en que los colaboradores de la organización se desenvuelven en sus puestos de trabajo para tomar decisiones. La agencia de viajes Bugarvilla tours no solo reconoce mediante premios o reconocimientos a sus colaboradores por su trabajo, sino que también se involucran en mantener un equilibrio entre la vida personal y laboral de cada uno de ellos, esto se ve reflejado en el ítem 25 que se refiere a si a empresa se interesa en el balance del tiempo dedicado al trabajo, familia y desarrollo personal de los colaboradores. Los resultados obtenidos fueron que una buena parte de los encuestados percibían positivamente el enunciado, ya que el 43.86 % manifestó estar de acuerdo y el 22.86 % totalmente de acuerdo. Pero hubo un 22.86 % que no estuvo de acuerdo y ni de acuerdo ni desacuerdo contra un 5.71 % que manifestó estar totalmente en desacuerdo y desacuerdo.

Con el análisis que pudimos obtener de nuestras hipótesis es que Bugarvilla tours siempre se preocupa por su capital humano, ya que ofreciéndoles un clima organizacional adecuado la empresa se ve beneficiada en muchos aspectos, aspectos que muestran resultados y son compartidos con todos los involucrados de todos los puestos y niveles. Esto se ve reflejado en los porcentajes altos de todos los ítems y en la escala del cuadro de niveles de

correlación entre dimensiones y la variable desempeño laboral. Ofrecer un adecuado ambiente de trabajo, permite que muchos de sus colaboradores decidan continuar dentro de la organización, esto quiere decir que Buganvilla tours busca fidelizar a sus colaboradores, esto es un aspecto considerado importante por los colaboradores, porque los hará parte del crecimiento de la empresa.

Esta investigación también tuvo algunas limitaciones, como el estudio fue desarrollado durante el transcurso de la pandemia COVID-19 no pudimos elaborar nuestro trabajo de campo de forma física por lo que optamos en pedir ayuda a nuestros compañeros con una encuesta virtual. Y, al no tener tanta comunicación física, conlleva a un poco interés de desarrollar las encuestas, lo cual tuvimos que ser insistentes cuando se dio el caso. Por otro lado, debido a las circunstancias, todo el material teórico fue extraído de archivos virtuales, porque no pudimos visitar bibliotecas. Algunos de ellos eran de pago, lo cual, por la situación económica ocasionada por la pandemia, era imposible adquirirlos.

VI. CONCLUSIÓN

Podemos concluir de acuerdo a nuestros datos procesados que el clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral, debido a que su nivel de significancia bilateral corresponde a 0.56, lo cual es mayor a 0.05 lo que nos permite aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula. Por otro lado, referente a nuestro objetivo general, obtuvimos que se correlaciona el clima organizacional con el desempeño laboral en los colaboradores de la agencia de viajes Buganvilla tours, Ica, 2020, de forma positiva baja o débil porque nos arrojó una correlación de Pearson de 0.325 según los resultados estadísticos obtenidos con el software SPSS.

Otra conclusión de acuerdo a nuestros datos procesados, la dimensión autonomía influye significativamente en el desempeño laboral, debido a que su nivel de significancia bilateral corresponde a 0.209, lo cual es mayor a 0.05, lo que nos posibilita a aprobar la hipótesis alterna y, de esta manera, tomar la hipótesis nula como rechazada. Por otro lado, referente a nuestro primer objetivo específico, obtuvimos que se correlaciona la autonomía con el desempeño laboral en los colaboradores de la agencia de viajes Buganvilla tours, Ica, 2020, de forma positiva muy baja o muy débil porque nos arrojó una correlación de Pearson de 0.218 según los resultados obtenidos con el software SPSS.

También demostramos mediante a nuestros datos procesados, la dimensión grado de estructura influye significativamente en el desempeño laboral, debido a que su nivel de significancia bilateral corresponde a 0.220, lo cual es mayor a 0.05, lo que nos posibilita a aprobar la hipótesis alterna y, de esta manera, tomar la hipótesis nula como rechazada. Por otro lado, referente a nuestro segundo objetivo específico, obtuvimos que se correlaciona el grado de estructura con el desempeño laboral en los colaboradores de la agencia de viajes Buganvilla tours, Ica, 2020, de forma positiva muy baja o muy débil porque nos arrojó una correlación de Pearson de 0.213 según los resultados obtenidos con el software SPSS.

Nuestra investigación también demostró mediante a nuestros datos procesados, la dimensión recompensa influye significativamente en el desempeño laboral, debido a que su nivel de significancia bilateral corresponde a 0.054, lo cual es mayor a 0.05, lo que nos posibilita a aprobar la hipótesis

alterna y, de esta manera, tomar la hipótesis nula como rechazada. Por otro lado, referente a nuestro tercer objetivo específico, obtuvimos que se correlaciona la recompensa con el desempeño laboral en los colaboradores de la agencia de viajes Buganvilla tours, Ica, 2020, de forma positiva baja o débil porque nos arrojó una correlación de Pearson de 0.328 según los resultados obtenidos con el software SPSS.

Finalmente, se demostró mediante a nuestros datos procesados que la dimensión consideración influye significativamente en el desempeño laboral, debido a que su nivel de significancia bilateral corresponde a 0.016, lo cual es menor a 0.05 lo que nos posibilita a aprobar la hipótesis alterna y, de esta manera, tomar la hipótesis nula como rechazada. Por otro lado, referente a nuestro cuarto y último objetivo específico, obtuvimos que se correlaciona la consideración con el desempeño laboral en los colaboradores de la agencia de viajes Buganvilla tours, Ica, 2020, de forma positiva baja o débil porque nos arrojó una correlación de Pearson de 0.403 según los resultados obtenidos con el software SPSS.

VII. RECOMENDACIONES

Nuestras recomendaciones para la gerencia de la agencia de viajes Buganvilla tours de Ica son: seguir ofreciendo un adecuado clima organizacional para sus colaboradores, a vista de que esto influye en su desempeño de cada uno. Realizar un estudio profundo para indagar sobre los problemas, inquietudes, discrepancias entre individuos o áreas y deficiencias que son percibidos por sus colaboradores con el fin de darles solución. Seguir generando las condiciones necesarias para el buen ambiente laboral. Mantener y mejorar sus estrategias en cuanto a la fidelización de sus colaboradores.

En cuanto a la autonomía y desempeño laboral, recomendamos a los jefes de área permitir a los colaboradores de sus áreas la plena libertad de elaborar sus actividades de acuerdo a su criterio y/o comodidad según sea el caso. A la gerencia, hacer un seguimiento hacia sus jefes o supervisores con el fin de saber si están brindando una atmosfera de confianza en sus áreas y en cada uno de los colaboradores. Instar a los jefes a conservar y transmitir una comunicación fluida entre los individuos de sus áreas.

En referencia al grado de estructura y desempeño laboral, mantener el equilibrio de las funciones para que así ayude a conservar un panorama más esclarecido sobre las jerarquías y las labores que tienen cada uno de los colaboradores. A la gerencia, seguir ofreciendo las capacitaciones necesarias para el desarrollo y fortalecimiento de los conocimientos y crecimiento profesional y personal.

Para la recompensa y desempeño laboral, convertir en estrategias organizacionales la implementación de beneficios sociales para poder generar una conducta positiva hacia la empresa. Modificar sus métodos de reconocimiento en la cual los colaboradores perciban que son verdaderamente reconocidos como se debe. Seguir incentivando que el cumplimiento de metas trae beneficios tanto para ellos, como para la empresa. Y, brindar mejoras salariales por uno más adecuado y razonable.

Finalmente, de acuerdo a la consideración y desempeño laboral, ofrecer un mejoramiento de políticas en cuando al desarrollo personal y laboral para que de esta manera el colaborador se involucre favorablemente a la empresa. Del mismo modo, hacer hincapié al capital humano tomando en cuentas sus

opiniones o, en algunos casos, mostrando solidaridad frente a problemas personales.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Ackoff, L (1995) *El paradigma de Ackoff, una administración sistemática*. Limusa.
- Alavi, M y Leidner, D. (1999). Knowledge Management Systems: Issues, Challenges, and Benefits. *Communications of the Association for Information Systems*. Vol. 1(7).
- Alcocer, C. (2003). *Introducción a la psicología de las organizaciones*. Alianza.
- Anastasi, A. y Urbina, S. (1998). *Test Psicológicos*. Prentice Hall.
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. *administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. (3ra ed.). Pearson.
- Bittel, L. (2000). *Administración de personal*. Mc Graw Hill.
- Boada, N. (2019). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores operativos en una pyme de servicios de seguridad peruana en 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio universitario.
- Bohórquez, F. (2004). *Educación basada en competencias*. *Ciencias de la Salud*. Universidad del Cauca. Colombia, 26 ,1-16.
- Bruno, M., Da Silva, H. y Rabelo E. (2020). Proactivity: Influence of Conditions for Creativity Considering and the Mediating Effect of Creative Self-Efficacy. *Brazilian Journal of Management / Revista de Administração Da UFSM*, 13(3), 602–624. <https://doi.org/10.5902/1983465931986>
- Brito, C., Pitre, R. y Cardona, D. (2020). *Clima organizacional y su influencia en el desempeño del personal en una empresa de servicio*. *Information*

technological vol. 31 (N. °1). 141-148. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000100141>.

Brunet, L. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones*. Trillas.

Byars, L y Rue, W. (1999). *Human resource management*. Mosby. (10th ed.). McGraw-Hill Education.

Castillo, L. y De la Cruz, F. (2017). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la agencia de viajes Castle travel de la ciudad de Arequipa, 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Agustín] Repositorio institucional. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/5081>

Chiavenato, I (2000). *Administración de los recursos humanos*.(5ta ed.) McGraw Hill.

Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. McGraw – Hill.

Chiavenato, I. (1992). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Tercera Edición. Mc Graw Hill.

Chiavenato, I. (2014). *Administración de Recursos Humanos*. Mc Graw Hill.

Daft, R. (2007). *Understanding the Theory and Design of Organizations*. South-Western Publishing Co.

Dressler G. (1979). *Organización y Administración, Enfoque Situacional*. Prentice/ Hall internacional.

Dressler G. (2001). *Administración del personal*. Pearson educación.

Drucker, P. (2002). *Los Desafíos de la Gerencia del Siglo XXI*. Norma.

Equipos & talentos (2019, 14 de febrero). El 46% de los empleados europeos sienten que sus directivos no valoran su talento. Equipos & talentos.

<https://www.equiposytalento.com/noticias/2019/02/14/el-46-de-los-empleados-europeos-sienten-que-sus-directivos-no-valoran-su-talento>

García, A. (2013). *Análisis de la Gestión del Recurso Humano por Competencias y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo y de servicios del Instituto Superior Pedagógico Ciudad de San Gabriel*. Universidad Politécnica Estatal del Carchi.

Gibson, J., Ivancevich, J., Donnelly, J. y Konopaske, R. (2012). *Organizations: behavior, structure, processes*. McGraw-Hill,

Gómez, C. (1997). *Sistemas administrativos*. McGraw-Hill.

Goncalves, A. (1997). *Dimensiones del Clima Organizacional*. Sociedad Latinoamericana para la Calidad (SLC)

Guillen, C. & Guil, R. (2000). *Clima organizacional. Psicología del trabajo para relaciones laborales*. McGraw-Hill.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª ed.). McGraw-Hill.

Harper y Lynch (1992). *Manuales de recursos humanos*. La Gaceta de los negocios.

Ivancevich, M. (2006). *Comportamiento Organizacional*. McGraw-Hill

Johnson, R., Kast, F. y Rosenzweig, J. (1964). *Systems Theory and Management. Management Science*. Vol. 10 (N. ° 2). 84-367. <http://doi:10.1287/mnsc.10.2.367>.

- Keep On Moving[KOM] (2018, 14 de Agosto). *Mundialmente, el descuido del clima laboral provoca pérdidas de recursos humanos.*<https://blog.acsendo.com/descuido-clima-laboral-perdidas-de-recursos-humanos/>
- Likert. R (1961). *New patterns of management*. McGraw, Hill Book Company.
- Lin, Y. y Liu, N. (2019). Corporate Citizenship and Employee Outcomes: Does a High-Commitment Work System Matter? *Journal of Business Ethics*, 156(4), 1079–1097.<https://doi.org/10.1007/s10551-017-3632-1>
- Litwin, G y Stringer, R. (1968) *Motivation and organizational climate*. Boston: Harvard Business School Press.
- Liu, W., Xie, D., Liu, Y. y Liu, X. (2015). Service capability procurement decision in logistics service supply chain: a research under demand updating and quality guarantee. *International Journal of Production Research*, 53(2), 488–510.<https://doi.org/10.1080/00207543.2014.955219>
- Mărgărițoiu, A. (2019). *Job Satisfaction - a Predictor of the Organizational Climate in Public Administration*. Jus et Civitas.
- Maslow. A (1943) *A Theory of Human Motivation*. Opensource.
- McAuley, J., Duberley, J. y Johnson, P. (2007). *Organization Theory: Challenges and Perspectives*. FT Prentice Hall.
- Milkovich, G y Boudreau, J (1994). *El Desarrollo de Carrera*. Trillas. México.
- Munch, L. (2010). *Administration*. Pearson.
- Noda, S. (2017). *Capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores del restaurante de mar y piedra de la ciudad de Huánuco 2017*. [Tesis de

pregrado Universidad de Huánuco] Repositorio institucional.

<http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/813>

Observatorio de RRHH (2019, 13 de mayo). *La satisfacción laboral en España cae tres puntos en un año y se sitúa por debajo de la media europea.*

<https://www.observatoriorh.com/orh-posts/la-satisfaccion-laboral-en-espana-cae-tres-puntos-en-un-ano-y-se-situa-por-debajo-de-la-media-europea.html>

Oliver, R. (1997). *Satisfaction: A behavioral perspective on the customer.*(2nd ed.). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315700892>

Otzen, T. y Manterola, C. (2017) Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *Int. J. Morphol.*, 35(1):227-232.

Palaci, F. (2005). *Psicología de la Organización.*Pearson Prentice Hall.

Pedraza, N. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *Revista Lasallista de Investigación - Vol. 15 (N. ° 1).* 90-101
<http://dx.doi.org/10.22507/rli.v15n1a9>.

Pugh, D.(1997). *Organization Theory* (4a ed.) PenguinBooks.

Robbins, S. (1996). *Comportamiento organizacional teoría y práctica.*
Naucalpan de Juárez Prentice Hall Hispanoamericana.

Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional.*(10ma ed.). Prentice Hall.

Robbins, S. y Judge T. (2012). *Comportamiento organizacional.* (15va ed.).
Pearson.

Stoner, J. (1994). *Administración*. (5ta ed.). Editorial Prentice Hall Hispanoamericana S.A.

Tsoukas, H y Vladimirou, E. (2001) "What is organizational knowledge?", *Journal of Management Studies*, Vol. 38, (N. ° 7).973-993.

Un 86% de peruanos renunciaría a su trabajo por mal clima laboral. *El comercio*.(2018, 20 de agosto).*El Comercio*.<https://elcomercio.pe/economia/personal/86-peruanos-renunciaria-mal-clima-laboral-noticia-548835-noticia/>

Von Bertalanffy, L. (1968). *General System Theory: Foundations, Development, Applications*. George Braziller, Inc.

Wester, J. H. (2008). Dimensiones y retos de una educación para la responsabilidad ciudadana. *Revista Internacional de Filosofía Iberoamericana y Teoría Social*. (N. ° 42).

Wilson, N., Keni, K.y Pattyranie, T. (2019). The Effect of Website Design Quality and Service Quality on Repurchase Intention in the E-commerce Industry: A Cross-Continental Analysis. *Gadjah Mada International Journal of Business*, 21(2), 187–222.

Yousapronpaiboon, K. (2014). *Measuring higher education service quality in Thailand*.

Zúñiga, D. (2007). *Desempeño laboral y satisfacción laboral de los trabajadores de la IEP "Nuestra Señora de Cocharcas"*. Huancayo.

ANEXOS

Matriz de consistencia

Título de la investigación: Clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de la agencia de viaje Buganvilla tours, Ica, 2020.

Nombre del investigador: Sandro Armando Muñoz Guimaraez

Tabla 47

Matriz de consistencia.

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Tema o unidad de análisis	Categorías o dimensiones	Metodología
<p>General:</p> <p>¿Qué relación existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la agencia de viajes Buganvilla tours?</p> <p>Específicos:</p> <p>¿Qué relación existe entre autonomía individual y desempeño laboral en los colaboradores de la</p>	<p>General:</p> <p>Determinar qué relación existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la agencia de viajes buganvilla tours</p> <p>Específicos:</p> <p>Determinar relación existe entre autonomía individual y desempeño laboral en los colaboradores de la</p>	<p>General:</p> <p>EL clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral en los colaboradores de la agencia de viajes Buganvilla tours.</p> <p>Específicos:</p> <p>La autonomía influye significativamente en el desempeño laboral en los colaboradores de la agencia de viajes</p>	<p>Clima organizacional</p>	<p>Autonomía individual</p> <p>Grado de estructura</p> <p>Recompensa</p>	<p>Enfoque: cuantitativo</p> <p>Diseño: No experimental correlacional</p> <p>Tipo: aplicativo</p> <p>Nivel: descriptivo - correlacional</p> <p>Población:</p>

<p>agencia de viajes Buganvilla tours?</p> <p>¿Qué relación existe entre grado de estructura del puesto y el desempeño laboral en los colaboradores de la agencia de viajes Buganvilla tours?</p> <p>¿Qué relación existe entre recompensa y el desempeño laboral en los colaboradores de la agencia de viajes Buganvilla tours?</p> <p>¿Qué relación existe entre consideración y el desempeño laboral en los colaboradores de la agencia de viajes Buganvilla tours?</p>	<p>agencia de viajes Buganvilla tours</p> <p>Determinar relación existe entre grado de estructura del puesto y el desempeño laboral en los colaboradores de la agencia de viajes Buganvilla tours</p> <p>Determinar existe entre recompensa y el desempeño laboral en los colaboradores de la agencia de viajes Buganvilla tours</p> <p>Determinar la relación existe entre consideración y el desempeño laboral en los colaboradores de la agencia de viajes Buganvilla tours.</p>	<p>Buganvilla tours.</p> <p>El grado de estructura influye significativamente en el desempeño laboral en los colaboradores de la agencia de viajes Buganvilla tours.</p> <p>La recompensa influye significativamente en el desempeño laboral en los colaboradores de la agencia de viajes Buganvilla tours.</p> <p>La consideración influye significativamente en el desempeño laboral en los colaboradores de la agencia de viajes Buganvilla tours.</p>	<p>Desempeño laboral</p>	<p>Consideración</p> <p>Proactividad</p> <p>Capacidad de servicio</p> <p>Conocimientos</p> <p>Diligencia en el trabajo</p>	<p>colaboradores de la agencia de viaje Buganvilla tours.</p> <p>Muestra: 40 colaboradores</p> <p>Técnica: encuesta</p> <p>Instrumento: cuestionario</p>
--	---	---	--------------------------	--	--

Nota. Fuente. Elaboración propia.

Matriz operacional de variables

Título del trabajo de investigación: Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la agencia de viaje Buganvilla tours, Ica, 2020.

Enfoque: Cuantitativo.

Tabla 48

Matriz operacional de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTAS PARA EL STAFF	ESCALA DE MEDICIÓN
CLIMA ORGANIZACIONAL	Considerado como las cualidades que perduran en el ambiente interno de una organización que se ve reflejada en sus colaboradores influenciados por su comportamiento y que se puede describir como una serie de características de la organización (Litwin y Taguiri, 1968)	El clima organizacional lo vamos a medir utilizando las dimensiones de autonomía individual, grado de estructura, recompensa y consideración.	Autonomía individual	Responsabilidad	Ítem 12	Escala de Likert • Totalmente de acuerdo • De acuerdo • Ni acuerdo ni desacuerdo • En desacuerdo
				Independencia	Ítem 13	
				Poder de decisión	Ítem 14	
				Compromiso	Ítem 15	
			Grado de estructura del puesto	Objetivos	Ítem 16	
				Manuales de funciones	Ítem 17	
					Ítem 18	
			Recompensa	Beneficios	Ítem 19	
					Ítem 20	
					Ítem 21	

				Aspectos económicos	Ítem 22	<ul style="list-style-type: none"> • Totalmente en desacuerdo
				Posibilidades de promoción	Ítem 23	
			Consideración, agradecimiento, apoyo	Estímulos de los superiores al personal	Ítem 24	
					Ítem 25	
					Ítem 26	
DESEMPEÑO LABORAL	El desempeño laboral es el resultado de los logros del colaborador frente a los objetivos trazados dentro de la organización(Milkovich y Boudreau, 1994)	El desempeño laboral lo vamos a medir utilizando las dimensiones de factores internos y externos.	Proactividad	Iniciativa	Ítem 1	
				Búsqueda de oportunidades de mejora	Ítem 2	
				Capacidad de respuesta	Ítem 3	
			Capacidad de servicio	Fiabilidad	Ítem 4	
				Empatía	Ítem 5	
				Capacidad de respuesta	Ítem 6	
			Conocimientos	Conocimientos específicos del puesto	Ítem 7	
				Destrezas para el uso de herramientas de trabajo	Ítem 8	
			Diligencia en el trabajo	Cumplimiento del horario laboral	Ítem 9	
				Presentación	Ítem 10	
Cumplimiento cuidadoso de las indicaciones	Ítem 11					

Nota. Fuente. Elaboración Castillo y De la Cruz (2017) y Boada (2019).

Figura 27

Cuestionario para medir el clima organizacional en la agencia de viajes Buganvilla tours, Ica, 2020.

En la presente encuesta se desea recolectar información acerca del clima organizacional que tienen los colaboradores de la agencia de viajes Buganvilla tours, mediante preguntas conforme a su percepción. Se le pide que sirva a completar a la siguiente encuesta con toda transparencia marcando con una (X) siendo la valoración 1 la menor y 5 la mayor. Agradeciendo de antemano su participación en la presente investigación

SEXO: _____ EDAD: _____ LUGAR DE RESIDENCIA: _____

Escala de medición

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

DIMENSIONES	ÍTEMS	1	2	3	4	5
Autonomía individual	Existe un ambiente de responsabilidad en el grupo de trabajo.					
	Existe independencia para realizar las labores en el grupo de trabajo.					
	Pueden las agentes de viajes influir en las decisiones que se toman en su área.					
	Existe un ambiente de compromiso en el grupo de trabajo.					
Grado de estructura del puesto	El grupo de trabajo alcanza los objetivos de la empresa.					
	La empresa se preocupa por los manuales de funciones.					
	Las reglas y los sistemas de la empresa se adaptan fácilmente a los cambios requeridos.					
	Los valores, objetivos y metas de la empresa son bien comunicados a las agentes de viajes.					
Recompensa	Se comparten los beneficios con el personal cuando los resultados alcanzan y/o superan las metas esperadas.					
	Hay tiempo, recursos y retroalimentación para la promoción y crecimiento del personal.					
	La empresa es honesta al cumplir con los contratos generados con el personal.					
	La empresa brinda la posibilidad de promoción (desarrollar una carrera laboral).					
Consideración, agradecimiento y apoyo	La empresa brinda reconocimiento al equipo de trabajo al alcanzar y/o superar las metas esperadas.					
	La empresa se interesa en el balance del tiempo dedicado al trabajo, familia y el desarrollo personal de las agentes de viajes.					
	En la empresa hay un ambiente seguro y positivo para las agentes de viajes.					

Nota. Fuente. Castillo y De la Cruz (2017).

Figura 28

Cuestionario para medir el desempeño laboral en la agencia de viajes Buganvilla tours, Ica, 2020.

En la presente encuesta se desea recolectar información acerca del desempeño laboral que tienen los colaboradores de la agencia de viajes Buganvilla tours, mediante preguntas conforme a su percepción. Se le pide que sirva a completar a la siguiente encuesta con toda transparencia marcando con una (X) siendo la valoración 1 la menor y 5 la mayor. Agradeciendo de antemano su participación en la presente investigación

SEXO: _____ EDAD: _____ LUGAR DE RESIDENCIA:

Escala de medición

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

DIMENSIONES	ITEMS	1	2	3	4	5
Proactividad	Su trabajo supera las expectativas planificadas.					
	Propone mejoras sobre los procesos y/o actividades de su área					
	Tiene una actitud positiva para resolver situaciones y problemas que se presenten.					
Capacidad de servicio	Cumplimiento eficaz de los requerimientos del cliente.					
	Trata con interés, respeto y amabilidad a los demás.					
	Comprende la necesidad del cliente para proporcionar un servicio efectivo y oportuno.					
Conocimientos	Conocimientos específicos del puesto					
	Destrezas para el uso de herramientas de trabajo					
Diligencia en el trabajo	Cumple responsablemente con el horario de entrada y salida de tu área de trabajo.					
	Hace correcto uso y presentación del uniforme de trabajo.					
	Coordina eficazmente con tu Jefatura Inmediata antes de culminar tu horario de trabajo.					

Nota. Fuente. Boada (2019)

Figura 29

Resultados del cuestionario sobre clima organizacional.

CLIMA ORGANIZACIONAL															
	AUTONOMÍA				G. ESTRUCTURA				RECOMPENSA				CONSIDERACIÓN		
	í1	í2	í3	í4	í5	í6	í7	í8	í9	í10	í11	í12	í13	í14	í15
E1	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4
E2	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4
E3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4
E5	5	3	3	5	5	4	4	5	3	4	5	3	4	4	5
E6	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4
E7	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4
E8	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4
E9	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5
E10	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5
E11	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4
E12	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5
E13	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5
E14	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4
E15	4	2	4	4	4	3	3	4	4	3	2	2	4	3	4
E16	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	2	3
E17	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
E18	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	2	4
E19	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	2	4	4	3	4
E20	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
E21	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5
E22	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3
E23	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5
E24	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5
E25	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
E26	5	3	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E27	3	3	2	3	4	3	3	4	2	2	4	2	2	3	2
E28	4	1	1	4	4	4	4	4	1	4	1	2	4	1	2
E29	4	4	4	4	4	3	3	4	2	3	4	2	3	3	4
E30	4	4	3	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5
E31	5	2	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5
E32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E33	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E34	5	1	2	5	4	4	4	4	1	4	1	1	4	1	4
E35	4	4	3	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5

Nota. Fuente. Elaboración propia.

Figura 30

Resultados del cuestionario sobre desempeño laboral..

DESEMPEÑO LABORAL											
	PROACTIVIDAD			CAPACIDAD DE SERVICIO			CONOCIMIENTOS		DILIGENCIA EN EL TRABAJO		
	Í1	Í2	Í3	Í4	Í5	Í6	Í7	Í8	Í9	Í10	Í11
E1	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
E2	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4
E3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
E5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
E6	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
E7	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	5
E8	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E9	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4
E10	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E11	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
E12	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
E13	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4
E14	4	3	4	4	5	4	4	4	2	4	2
E15	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4
E16	3	4	5	5	5	5	4	4	3	5	4
E17	3	4	5	5	5	5	4	4	3	5	4
E18	3	4	5	5	5	5	4	4	3	5	4
E19	4	4	3	5	4	5	5	4	4	4	4
E20	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5
E21	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4
E22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E23	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5
E24	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4
E25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E26	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4
E27	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5
E28	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4
E29	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5
E30	4	3	4	4	5	5	5	4	5	4	5
E31	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E32	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E33	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4
E34	4	3	4	4	5	5	5	4	5	4	5
E35	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5

Figura 31

Validación de Castillo.



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA
TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Callao, 05 de enero 2021

Apellidos y nombres del experto: **MGTR. BRAULIO ANTONIO CASTILLO CANALES**

DNI: **47011880**

Teléfono: **984214226**

Título/grados: **MAESTRO**

Cargo e institución en que labora: **COORDINADOR ACADÉMICO - UCV FILIAL CALLAO**

Mediante la tabla de evaluación de expertos, Usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SÍ o NO.

	ITEM	APRECIA		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio?	X		
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada uno de los indicadores?	X		
6	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico?	X		
7	¿el diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?	X		
8	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?	X		
9	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?	X		

SUGERENCIAS: **NINGUNA**

Mgtr. BRAULIO ANTONIO CASTILLO CANALES

Figura 32

Validación de Zevallos.



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA
TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 28 de diciembre de 2020.

Apellido y nombres del experto: Zevallos Gallardo, Verónica.

DNI: 41726975 Teléfono: 932371609

Título/grados: Mg. Docencia Universitaria.

Cargo e institución en que labora: Universidad Cesar Vallejo. Coordinadora de Escuela ATH.

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SÍ o NO.

	ITEM	APRECIA		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?	x		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?	x		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	x		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio?	x		
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada uno de los indicadores?	x		
6	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico?	x		
7	¿el diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?	x		
8	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?	x		
9	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?	x		

Porcentaje: 90%



Mg. Verónica Zevallos Gallardo.
Coordinadora E.P. Administración en Turismo y Hotelería
Lima norte.

Figura 33

Validación de Salvador.



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA
TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 04 de enero de 2021

Apellido y nombres del experto: Salvador Garcia Claribel Rosario

DNI: 40910480

Teléfono: 993808689

Título/grados: Doctora en Administración

Cargo e institución en que labora: Docente- Universidad Cesar Vallejo

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SÍ o NO.

	ITEM	APRECIA		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?	x		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?	x		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	x		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio?	x		
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada uno de los indicadores?	x		
6	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico?	x		
7	¿el diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?	x		
8	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?	x		
9	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?	x		

SUGERENCIAS:

CLARIBEL SALVADOR GARCIA

Figura 34

Consentimiento informado por parte de la empresa.

AUTORIZACIÓN

7 de enero del 2021

Yo, Gianella Felicia Mayorga Alguiar, con N. ° de DNI 21573890, Gerente General de la agencia de viajes "Buganvilla Tours S.A.C." con N. ° de RUC 20452235073, autorizo se utilice el nombre de mi empresa en la tesis llamada "Clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de la agencia de viajes Buganvilla Tours, Ica, 2020" de la Universidad César Vallejo, que pertenece al autor de nombre; Sandro Armando Muñoz Guimaraez con N. ° de DNI 74211475. Entrego este documento a los interesados para los fines que estime conveniente.

Atentamente.

BUGANVILLA TOURS S.A.C.


Gianella Felicia Mayorga Alguiar
GERENTE GENERAL

Nombres y apellidos: Gianella Felicia Mayorga Alguiar

DNI: 21573890

Figura 35

Consentimiento informado por parte del encuestado.

Carta de consentimiento informado

Yo Fiorella Osdely Ayala López indico que se me ha explicado que formaré parte del trabajo de investigación: "Clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de la agencia de viajes Buganvilla tours, Ica, 2020". Mis resultados se juntarán con los obtenidos por los demás participantes y en ningún momento se revelará mi identidad.

Se respetará mi decisión de aceptar o no colaborar con la investigación, pudiendo retirarme de ella en cualquier momento, sin que ello implique alguna consecuencia desfavorable para mí.

Por lo expuesto, declaro que:

- He recibido información suficiente sobre el estudio.
- He tenido la oportunidad de efectuar preguntas sobre el estudio.

Se me ha informado que:

- Mi participación es voluntaria.
- Puedo retirarme del estudio, en cualquier momento, sin que ello me perjudique.
- Mis resultados personales no serán informados a nadie.

Por lo expuesto, acepto formar parte de la investigación.

Ica, ... febrero ... del 2021

Firma de la participante

Firma del investigador

Celular N° 956696546

En caso de cualquier duda o inquietud referente a la investigación, puede escribir al correo electrónico del investigador: guila.sandoval@gmail.com

Figura 36

Consentimiento informado por parte del encuestado.

Carta de consentimiento informado

Yo, Betzey López Licia indico que se me ha explicado que formaré parte del trabajo de investigación: "Clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de la agencia de viajes Bugarvilla tours, Ica, 2020". Mis resultados se juntarán con los obtenidos por los demás participantes y en ningún momento se revelará mi identidad.

Se respetará mi decisión de aceptar o no colaborar con la investigación, pudiendo retirarme de ella en cualquier momento, sin que ello implique alguna consecuencia desfavorable para mí.

Por lo expuesto, declaro que:

- He recibido información suficiente sobre el estudio.
- He tenido la oportunidad de efectuar preguntas sobre el estudio.

Se me ha informado que:

- Mi participación es voluntaria.
- Puedo retirarme del estudio, en cualquier momento, sin que ello me perjudique.
- Mis resultados personales no serán informados a nadie.

Por lo expuesto, acepto formar parte de la investigación.

Ica, 17 de febrero del 2021



Firma de la participante



Firma del investigador

Celular N ° 956804106

En caso de cualquier duda e inquietud referente a la investigación, puede escribir al correo electrónico del investigador: guia.sandro23@gmail.com

Figura 37

Consentimiento informado por parte del encuestado.

Carta de consentimiento informado

Yo, Ronald Cabrera Ramos indico que se me ha explicado que formaré parte del trabajo de investigación: "Clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de la agencia de viajes Bugarvilla tours, Ica, 2020". Mis resultados se juntarán con los obtenidos por los demás participantes y en ningún momento se revelará mi identidad.

Se respetará mi decisión de aceptar o no colaborar con la investigación, pudiendo retirarme de ella en cualquier momento, sin que ello implique alguna consecuencia desfavorable para mí.

Por lo expuesto, declaro que:

- He recibido información suficiente sobre el estudio.
- He tenido la oportunidad de efectuar preguntas sobre el estudio.

Se me ha informado que:

- Mi participación es voluntaria.
- Puedo retirarme del estudio, en cualquier momento, sin que ello me perjudique.
- Mis resultados personales no serán informados a nadie.

Por lo expuesto, acepto formar parte de la investigación.

Ica, 15 de Febrero del 2021

Firma de la participante

Firma del investigador

Celular N ° 978422737

En caso de cualquier duda e inquietud referente a la investigación, puede escribir al correo electrónico del investigador: guía.sandro23@gmail.com

Figura 38

Consentimiento informado por parte del encuestado.

Carta de consentimiento informado

Yo, Sheila Albana Blanco Muñoz indico que se me ha explicado que formaré parte del trabajo de investigación: "Clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de la agencia de viajes Bugarvilla tours, Ica, 2020". Mis resultados se juntarán con los obtenidos por los demás participantes y en ningún momento se revelará mi identidad.

Se respetará mi decisión de aceptar o no colaborar con la investigación, pudiendo retirarme de ella en cualquier momento, sin que ello implique alguna consecuencia desfavorable para mí.

Por lo expuesto, declaro que:

- He recibido información suficiente sobre el estudio.
- He tenido la oportunidad de efectuar preguntas sobre el estudio.

Se me ha informado que:

- Mi participación es voluntaria.
- Puedo retirarme del estudio, en cualquier momento, sin que ello me perjudique.
- Mis resultados personales no serán informados a nadie.

Por lo expuesto, acepto formar parte de la investigación.

Ica, 12 Febrero del 2021



Firma de la participante



Firma del investigador

Celular N° 956 640637

En caso de cualquier duda e inquietud referente a la investigación, puede escribir al correo electrónico del investigador: guia.sandro23@gmail.com

Figura 39

Consentimiento informado por parte del encuestado.

Carta de consentimiento informado

Yo, Estefany María Victoria Nunez Uelarde..... indico que se me ha explicado que formaré parte del trabajo de investigación: "Clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de la agencia de viajes Buganvilla tours, Ica, 2020". Mis resultados se juntarán con los obtenidos por los demás participantes y en ningún momento se revelará mi identidad.

Se respetará mi decisión de aceptar o no colaborar con la investigación, pudiendo retirarme de ella en cualquier momento, sin que ello implique alguna consecuencia desfavorable para mí.

Por lo expuesto, declaro que:

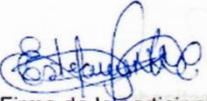
- He recibido información suficiente sobre el estudio.
- He tenido la oportunidad de efectuar preguntas sobre el estudio.

Se me ha informado que:

- Mi participación es voluntaria.
- Puedo retirarme del estudio, en cualquier momento, sin que ello me perjudique.
- Mis resultados personales no serán informados a nadie.

Por lo expuesto, acepto formar parte de la investigación.

Ica, Febrero..... del 2021


Firma de la participante


Firma del investigador

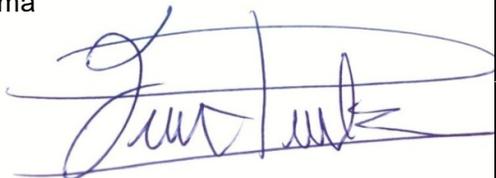
Celular N° 923448303

En caso de cualquier duda e inquietud referente a la investigación, puede escribir al correo electrónico del investigador: guia.sandro23@gmail.com

Anexo 2: Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, Frank David Huamaní Paliza docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo sede Lima Norte, asesor de la Tesis titulada: Clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de la agencia de viajes Bugarvilla tours, Ica, del autor Sandro Armando Muñoz Guimaraez, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones. He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender el trabajo de investigación / tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo. En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, Marzo del 2021

Huamaní Paliza, Frank David	
DNI 41523590	Firma 
ORCID 0000-0003-3382-1246	