



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Clima organizacional y desempeño laboral de los conductores de Lima Bus Internacional 1 S.A., Lima 2018.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en administración

AUTOR:

Ricci Mendoza, Carlos Melchor

ASESOR:

Dr. Vasquez Espinoza, Juan Manuel

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

LIMA - PERÚ

Año 2018

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : FC6-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la Tesis presentada por Don (a) :
CARLOS MELCHOR RICCI MENDOZA

cuyo título es:

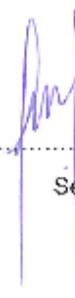
Clima organizacional y desempeño laboral de los conductores de Lima
Bus Internacional 1 S.A., Lima 2018.

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de
preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 15
(QUINCE).

Los Olivos, 21 de Julio del 2018



Presidente



Secretario



Vocal

Dedicatoria

Este trabajo lo dedico a mi madre quien en vida fue una mujer luchadora y perseverante, haciendo posible una formación llena de valores y principios sólidos para con sus hijos, con la esperanza que en el futuro sean hombres de bien siendo referentes para las futuras generaciones.

Agradecimiento

Doy gracias a dios, mi familia por el apoyo y motivación para culminar este trabajo, así como también a todos los colaboradores de Lima Bus Internacional quienes me brindaron su experiencia, conocimiento y me dieron la oportunidad para desarrollarme en las diferentes áreas de trabajo.

Declaratoria de autenticidad

Yo Carlos Melchor Ricci Mendoza con DNI N° 41461950, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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 de la Universidad César Vallejo.

Lima, 20 julio de 2018

Carlos Melchor Ricci Mendoza

Presentación

Señores miembros del jurado:

En Cumplimento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, presento ante ustedes la Tesis titulado “Clima Organizacional Y Desempeño Laboral de los Conductores de “Lima Bus Internacional 1 s.a. lima 2018”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Licenciatura en Administración.

El presente trabajo cuenta con la información de la Empresa en la que se realizó el estudio, también se consultó por internet, así mismo de conocimientos obtenidos por el aula; los datos obtenidos por la investigación están relacionados al desarrollo de los recursos humanos.

Teniendo esta oportunidad, expreso mi agradecimiento a los profesores que con su conocimiento y experiencia logré culminar satisfactoriamente este trabajo de investigación.

Dejo a consideración de Uds. la calificación correspondiente, que este trabajo de investigación tendrá para cumplir mi anhelo de superación profesional.

Carlos Melchor Ricci Mendoza

DNI N° 41461950

Índice de contenidos

	Pág.
Página del jurado	¡Error! Marcador no definido.
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice de contenidos	vii
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xi
RESUMEN	xii
Abstract	xiii
I. INTRODUCCIÓN	14
1.1. Realidad Problemática	15
1.2. Trabajos previos	16
1.2.1. Antecedentes internacionales.	16
1.2.2. Antecedentes nacionales.	17
1.3. Teorías relacionas al tema	19
1.3.1. Clima organizacional	20
1.4. Formulación del problema	32
1.4.1. Problema general	32
1.5. Justificación del estudio	32
1.6. Hipótesis	34
1.6.1. Hipótesis general	34
1.6.2. Hipótesis específicas	35

II. MÉTODO	36
2.1. Tipo de Estudio	37
2.2. Investigación Descriptiva	37
2.3. Diseño de la Investigación	38
2.4. No experimental	38
2.5. Variables, Operacionalización	38
2.5.1. Variables	38
2.5.2. Operacionalización de variable Clima Organizacional	39
2.5.3 Operacionalización de variable del Desempeño Laboral	40
2.6. Población y muestra	40
2.6.1. Población de estudio	40
2.6.2. Tamaño de la muestra	40
2.7. Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	41
2.7.1. Técnica	41
2.7.2. Instrumento	41
2.7.3. Validez	42
2.7.4. Confiabilidad	42
2.8. Métodos de análisis de datos	44
2.9. Aspectos éticos	45
III. RESULTADOS	46
IV. DISCUSIÓN	60
V. CONCLUSIONES	65
VI. RECOMENDACIONES	67
VII. REFERENCIAS	69
ANEXOS	73
Anexo 1. Instrumentos	74

Anexo 2. Validación del instrumento	78
Anexo 3. Matriz de consistencia	90

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Alfa de Cronbach de la variable clima organizacional	43
Tabla 2. Alfa de Cronbach de la variable desempeño laboral	43
Tabla 3. Clima organizacional	47
Tabla 4. Desempeño laboral	48
Tabla 5. Tabla cruzada clima organizacional*desempeño laboral	49
Tabla 6. Tabla cruzada flujo de comunicación*desempeño laboral	49
Tabla 7. Tabla cruzada toma de desiciones*desempeño laboral	50
Tabla 8. Tabla cruzada interes por las personas*desempeño laboral	51
Tabla 9. Tabla cruzada influencia del departamento*desempeño laboral	51
Tabla 10. Tabla cruzada excelencia tecnologica*desempeño laboral	52

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Gráfico de barra. Clima organizacional	47
Figura 2. Desempeño laboral	48

RESUMEN

El objetivo general de la presente investigación fue determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los conductores de Lima Bus Internacional 1 S.A. Las teorías en la que se soportó la investigación fueron: Según Álvarez (1995), señaló que el clima organizacional es aquel contexto donde los trabajadores desempeñan una labor, el cual tiene una incidencia tanto en la satisfacción como en el comportamiento, por ende, se materializa en la mejora de la creatividad así también de la productividad. Luego, Chiavenato, (2009) el mismo que consideró que el desempeño laboral se traduce de manera eficaz cuando los trabajadores realizan sus funciones con un enfoque hacia objetivos, utilizando estrategias que orientan su comportamiento para alcanzar los objetivos organizacionales. Para la presente investigación se utilizó la técnica del censo para la recolección de los datos. La muestra estuvo conformada por 180 conductores. La investigación fue de diseño no experimental, de nivel descriptivo correlacional, de tipo aplicada y de corte transversal. Ambas variables tuvieron como instrumento un cuestionario de preguntas, elaborados de acuerdo a las dimensiones específicas de cada variable en estudio. Para la primera variable se consideraron 43 ítems y para la segunda variable 30 ítems. Se evidencia en los resultados que existe una relación moderada entre el clima organizacional y el desempeño laboral ($Rho = 0.671$ y $Sig=0.00$). Por otra parte, se observa que existe una relación regular entre la dimensión flujo comunicacional con la variable desempeño laboral ($Rho= 0.521$ y $Sig=0.000$).

Palabras clave: Comunicación, clima organizacional, desempeño

Abstract

The general objective of the present investigation was to determine the relationship between the organizational climate and the work performance of the Lima Bus Internacional 1 SA drivers. The theories in which the research was supported were: According to Álvarez (1995), he pointed out that the organizational climate a context where workers perform a workforce, which has an impact on both satisfaction and behavior, therefore materializes in the improvement of creativity also in productivity. Then, Chiavenato, (2009), the same person who had to do work work, is translated effectively when workers perform their functions with a focus on objectives, strategies that help guide behavior to achieve organizational objectives. For the present investigation, the census technique was used to collect the data. The sample consisted of 180 drivers. The research was of non-experimental design, descriptive correlational level, applied type and cross-section. Both variables had as a tool a questionnaire of questions, elaborated according to the specific measures of each variable under study. For the first variable, 43 items were considered and 30 items for the second variable. It is evident in the results that there is a moderate relationship between the organizational climate and work performance ($Rho = 0.671$ and $Sig = 0.00$). On the other hand, it is observed that there is a regular relationship between the dimension of the communicational flow with the labor performance variable ($Rho = 0.521$ and $Sig = 0.000$).

Keywords: Communication, organizational climate, performance

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

Según Chiavenato (2002), manifestó que hoy en día, el factor humano cumple un papel importante dentro de las organizaciones por ende es considerado el pilar más importante para el éxito y desarrollo de toda organización.

En ese sentido, para gestionar adecuadamente una empresa no solamente basta con tomar en cuenta la Teoría clásica (planificar, organizar, controlar, etc.) sino también se tiene que considerar el sentir de las personas, es decir enfocarse también en la parte psicológica y motivacional de los colaboradores, haciendo que las personas sean lo más importante para la organización.

Para poder comprender esta situación en la organización se tiene que analizar de manera más profunda y precisa el clima organizacional dentro de cada una de las áreas que se articulan, en este sentido Anzola (2010), sostuvo que el clima organizacional da a entender a la percepción e interpretación que tienen las personas respecto a su lugar de trabajo, lo cual se ve reflejado en la conducta de los colaboradores, diferenciando una organización de otra. Así mismo indica que el clima organizacional es muy importante para determinar el éxito de una empresa con el fin de alcanzar sus objetivos.

Sin embargo, no siempre el escenario laboral se alinea a los objetivos de los colaboradores, en consecuencia, genera en el personal poco interés en el desempeño laboral, lo cual implica que los jefes identifiquen nuevos procesos de evaluación del desempeño.

En este sentido Lima Bus Internacional 1, es una empresa dedicada al Transporte regular de pasajeros, cumpliendo con los estándares de calidad y competitividad que exige el moderno sistema de transporte del Metropolitano. En el año 2013 la empresa gano el premio a la creatividad empresarial en la categoría de cuidado al medio ambiente organizado por la UPC, en la actualidad Lima Bus Internacional pertenece a la asociación de buenos empleadores consolidando su liderazgo en la industria del transporte. Teniendo como misión ser una empresa referente en la gestión eficiente de transporte, para el logro de su actividad en la actualidad cuenta con 350 conductores quienes se encuentran

bajo el régimen laboral estable y contratado, los cuales cumplen funciones en turnos rotativos (mañana, tarde y noche).

Sin embargo, se observa que a pesar de tener claro los objetivos de la empresa en la actualidad no siempre se logra cumplir las metas establecidas, debido a la omisión de procedimientos y la comunicación de los líderes hacia los conductores. El cual repercute en su desempeño.

La presente investigación pretende contribuir al mejoramiento del clima organizacional de los conductores, y, por lo tanto, al desempeño laboral.

1.2. Trabajos previos

1.2.1. Antecedentes internacionales.

Franco y Morales (2014), en su investigación titulado *Análisis de la influencia del Clima Laboral en el desempeño de los Proveedores de CTB*. El objetivo del estudio fue: Analizar la influencia del Clima Laboral en el desempeño de los Proveedores de CTB. La tesis se ejecutó mediante el análisis de documentos y la observación en el campo de estudio. Para la recolección de datos, empleo la técnica de la encuesta a través de un cuestionario de 21 preguntas para medir el clima laboral, con entrevistas personalizadas. La población de estudio estuvo conformada por el personal del área de venta, con una muestra de 110 colaboradores. El resultado principal obtenido en la investigación fue que el desempeño de los colaboradores estaba siendo alterado por la falta de comunicación de los jefes, representada por el 53% de los colaboradores, existiendo una insatisfacción y desmotivación, representada por el 54% de los colaboradores por la falta de reconocimiento de los jefes representada por el 57%.

Chiang (2010), en su tesis titulada *Influencia de la satisfacción laboral sobre el desempeño en la empresa de Retail*. La investigación buscó: Analizar la relación entre satisfacción laboral y desempeño en los colaboradores con datos descriptivos. Para obtención de los resultados respecto a la variable desempeño laboral, el autor utilizó datos obtenidos por los colaboradores la empresa. Se tomó una muestra aleatoria de 53 colaboradores, con una tasa de respuesta del 83% del total. Para alcanzar los objetivos de la investigación se empleó un instrumento de 54 preguntas elaborada por el autor. Para determinar el coeficiente de

confiabilidad de los instrumentos se utilizó el alfa de cronbach con un valor aceptable de 0,70. Los resultados indican que existe correlación directa entre ambas variables, a medida que aumenta la satisfacción se incrementa las oportunidades de desarrollo y los reconocimientos, así mismo a medida que los jefes reconozcan el desempeño del trabajador, su orientación al logro disminuirá, porque estarían conformándose en solo conseguir los objetivos limitándolos a no ser proactivos.

Delgado (2009), en su tesis titulado *La cultura organizacional como detonante en el desempeño empresarial*, en la ciudad de Guadalajara-México el año 2009, con motivo de tentar el título de Ingeniero Industrial de la Universidad de Guadalajara, realizó un análisis teórico y conceptual de la cultura organizacional y su desempeño manifestado por su productividad. El objetivo del estudio fue: "Relacionar cómo la cultura organizacional se convierte en detonante en el desempeño empresarial" El autor llegó a la conclusión que en la variable de cultura organizacional, las conductas y actitudes de los empleados no solo están afectadas por la disposición y la habilidad personal, sino que el comportamiento también se ve influenciado por la organización y un entorno social específico, por lo que la cultura organizacional es el filtro por el cual pasan los fenómenos objetivos y al evaluar la cultura se mide como es percibida la organización, percepción que generará comportamientos con una extensa variedad de consecuencias para la organización como: desempeño, productividad, satisfacción, rotación, entre otras; los resultados evidenciaron que la cultura organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral. El análisis de las dos variables se desarrolló mediante una prueba estadística, la Chi cuadrada con nivel de significancia menor al 5% establecido.

1.2.2. Antecedentes nacionales.

Según Pellaes (2010), manifestó en su investigación titulado *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos*. El propósito de este estudio fue: Determinar el grado de relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente. Con este fin se aplicó una escala de Clima Organizacional a un grupo de 200 empleados de la empresa Telefónica del Perú y un Cuestionario de Satisfacción a sus respectivos clientes.

La Hipótesis Principal señalaba que existía relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción del Cliente en el sentido que al mejorar el contexto de las variables, las mismas que permiten incrementar la Satisfacción del Cliente. La principal conclusión comprobó que hay relación entre las dos variables, es decir, el clima organizacional se relaciona con la satisfacción del cliente. A nivel de las hipótesis específicas se comprobó que las Relaciones Interpersonales, el Estilo de Dirección, el Sentido de Pertenencia, la Retribución, la Estabilidad, la Claridad y Coherencia de la Dirección y los Valores Colectivos se relacionaban significativamente con la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú. Se comprobó la Hipótesis Específica 1 que planteaba que existe relación directa entre el clima organizacional (Área de Relaciones Interpersonales) y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú. La correlación encontrada entre ambas variables fue de 0.64. A medida que mejoran las relaciones interpersonales mejora correlativamente la satisfacción del cliente.

Valqui (2014), en su investigación titulado *Clima organizacional y desempeño laboral de servidores del Instituto Nacional Penitenciario – 2013*. El objetivo del estudio fue: Determinar la relación entre el Clima organizacional y desempeño laboral de servidores del Instituto Nacional Penitenciario – 2013. El diseño de investigación fue descriptivo correlacional de corte transversal, con dos variables de estudio (clima organizacional y desempeño laboral). Para la recolección de datos, empleo la técnica de la encuesta, el instrumento de Palma (2004) consta de 50 preguntas para la variable clima organizacional y el instrumento de Herrera (2012) consta de 30 preguntas para la variable desempeño laboral. La población consta de 170 colaboradores administrativos, del cual se tomó una muestra aleatoria de 119 colaboradores. Los resultados señalan que existe una correlación significativa ($r= 0,628$) entre el clima organizacional y el desempeño laboral a un nivel de confianza del 95%.

Zerpa (2014), realizó la investigación titulado *Clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Subgerencia del archivo registral físico- Reniec*. El objetivo del estudio fue: Establecer la relación entre el Clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Subgerencia del archivo registral físico- Reniec. Con respecto al componente metodológico del

estudio, abarcó el enfoque cuantitativo y diseño descriptivo correlacional. Para la recolección de datos, el autor utilizó la técnica de la encuesta utilizando como instrumento de recolección de datos al cuestionario de preguntas. La muestra aleatoria estuvo representada por 30 colaboradores. Los resultados indicaron que se encontró una incidencia significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral ($Rho = 0.750$; $sig = 0.001$). Es necesario, que las empresas puedan tomar en cuenta que el clima organizacional permita el desarrollo de un ambiente laboral adecuado para el bienestar de sus colaboradores, tomando en cuenta que este elemento es pieza fundamental para el desarrollo de micro y macro procesos que coadyuvan para el cumplimiento de los objetivos empresariales. En tal sentido, los colaboradores se vuelven más productivos, siempre y cuando se genere el ambiente necesario gracias a una buena gestión de todo lo que abarca el objeto del estudio.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Álvarez (1995), el marco referencial en la que se soporta el estudio, tiene como autor principal, el mismo que postula que: el ambiente de trabajo resultante de la expresión o manifestación de diversos factores de carácter interpersonal, físico y organizacional. El ambiente en el cual las personas realizan su trabajo influye de manera notoria en su satisfacción y comportamiento, y por lo tanto, en su creatividad y productividad. (p. 34)

Las dimensiones del clima organizacional son aquellas características que influyen en el comportamiento de los individuos y que pueden ser medidas.

Al respecto Palma (2004), propone cinco dimensiones las cuales se describen a continuación:

Autorrealización; plantea que la autorrealización hace referencia a la perspectiva del trabajador respecto a las posibilidades de desarrollarse personal y profesionalmente dentro del ambiente laboral en un futuro cercano.

Involucramiento laboral; considera el involucramiento laboral como la identificación que tiene cada trabajador respecto a la misión y visión de la organización, al cumplimiento de los valores institucionales y desarrollo de las metas establecidas las cuales permitirán ofrecer un mejor servicio.

Supervisión; describe a la supervisión como la evaluación, monitoreo y/o control en el cumplimiento de las funciones que se le fueron asignadas por los superiores al inicio de su integración a la empresa. El supervisor, también registra el nivel de apoyo e iniciativa de los colaboradores para las tareas y funciones que forman parte de su rendimiento diario.

Comunicación; plantea la comunicación como la percepción del nivel de fluidez, claridad, coherencia y precisión de la información que se desea transmitir entre los compañeros de trabajo, con el jefe o con las personas a quienes se les ofrece el servicio.

Condiciones laborales; considera como condiciones laborales al reconocimiento que la institución ofrece a los empleados en cuanto a los elementos materiales, económicos y/o psicosociales requeridos para el cumplimiento de las tareas y funciones delegadas.

Después de la revisión de las diferentes propuestas acerca del clima organizacional y el desempeño laboral, se muestran los conceptos que permitieron el entendimiento y la definición de cada una de las variables de estudio, asimismo se describen las dimensiones que permitieron su medición y las teorías que las sustentan: presentando el modelo de Chiavenato (2002) como el sustento de la variable clima organizacional y el desempeño laboral de Jones y George (2006) como el sustento de la variable desempeño laboral.

1.3.1. Clima organizacional

Conceptualización de la percepción del clima organizacional

El clima organizacional como elemento trascendental de desarrollo para las instituciones es un elemento importante para poder diseñar ciertas estrategias que permitan un desempeño adecuado, tomando en cuenta que se busca mejorar otros factores como, por ejemplo: calidad de servicio, productividad, entre otros.

Chiavenato (2009), considero que el clima organizacional se refiere a las condiciones físicas y emocionales que existe entre los colaboradores de toda institución u organización, las cuales son medidas a través de niveles motivacionales, considerándose favorable cuando proporciona satisfacción de las

necesidades personales de los colaboradores, y desfavorable cuando no se logra satisfacer las necesidades.

Palma (2004), define el clima organizacional como la percepción que tiene el trabajador respecto al ambiente laboral en el cual se desenvuelve vinculado a las condiciones físicas y emocionales que existe entre los colaboradores, a las posibilidades de realizarse personal y profesionalmente, al nivel de involucramiento con la organización, control y monitoreo (supervisión) que recibe de los jefes inmediatos, acceso a la información y comunicación con sus compañeros y jefes, y finalmente, al reconocimiento económico y social para facilitar el cumplimiento de las tareas que le fueron asignadas (condiciones laborales).

En función a las definiciones presentadas sobre el clima organización se considera lo señalado por Palma (2004), debido a que es la que más se ajusta a los lineamientos de la investigación ya que define al clima organizacional como la percepción que se tiene respecto al ambiente laboral, área o espacio asignado que tienen los colaboradores para realizar sus actividades diarias mostrando sus actitudes, comportamiento, valores y relaciones interpersonales para alcanzar los objetivos laborales.

Modelos teóricos sobre clima organizacional

A continuación, se procederá a presentar algunas teorías que dan soporte a la investigación planteadas por autores en lo corresponde al clima organizacional:

Teoría del Clima Organizacional de Likert

La teoría de clima Organizacional de Likert (citado por Brunet, 1999) establece que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto, se afirma que la reacción estará determinada por la percepción. El autor establece tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que influyen en la percepción individual del clima. En tal sentido se cita (a) Variables causales, (b) Variables Intermedias, (c) Variables finales.

Teoría de la pirámide de Maslow

El autor de la presente teoría especifica cada una de las necesidades de la siguiente manera: (a) Fisiológicas: son las esenciales para la sobrevivencia, (b) Seguridad: se refiere a las necesidades que consisten en estar libres de peligro y vivir en un ambiente estable, no hostil, (c) Afiliación: como seres sociales, las personas necesitan la compañía de otros semejantes, (d) Estima: incluyen el respeto a uno mismo y el valor propio ante los demás y (e) Actualización: son necesidades del más alto nivel, que se satisfacen mediante oportunidades para desarrollar talentos al máximo y tener logros personales.

Existen dos conceptos fundamentales en la teoría de Maslow: Las necesidades superiores no se vuelven operativas sino hasta que se satisfacen las inferiores; y una necesidad que ha sido cubierta deja de ser una fuerza motivadora.

Teoría de los dos factores de Herzberg

La teoría de los dos factores se desarrolla a partir del sistema de Maslow; Herzberg (citado por Chiavenato, 1989) clasificó dos categorías de necesidades según los objetivos humanos superiores y los inferiores. Los factores de higiene y los motivadores. Los factores de higiene son los elementos ambientales en una situación de trabajo que requieren atención constante para prevenir la insatisfacción, incluyen el salario y otras recompensas, condiciones de trabajo adecuadas, seguridad y estilos de supervisión.

Teoría X y Teoría Y de Mc Gregor.

Dos tipos de suposiciones sobre las personas, teoría X y la teoría Y. En la primera, prevalece la creencia tradicional de que el hombre es perezoso por naturaleza, poco ambicioso y que tratará de evadir la responsabilidad. Es necesaria una supervisión constante, son la causa principal de que los colaboradores adopten posturas defensivas y se agrupen para dañar al sistema siempre que les sea posible.

La teoría Y, supone que el trabajo es una actividad humana natural, capaz de brindar placer y realización personal. Según la teoría Y, la tarea principal de un administrador consiste en crear un clima favorable para el crecimiento y el

desarrollo de la autonomía, la seguridad en sí mismo y la actualización personal a través de la confianza y mediante la reducción de la supervisión al mínimo. Esta segunda categoría se relaciona más con la dinámica del proceso motivador. Mc Gregor (citado por Chiavenato, 1989).

Teoría de la Administración moderna

La teoría de la administración con el enfoque humanista, sufre una revolución conceptual: la transición del énfasis antes puesto en la tarea por la Administración Científica y en la estructura organizacional por la Teoría Clásica al énfasis en las personas que trabajan o que participan en las organizaciones. El Enfoque Humanista hace que el interés puesto en la máquina y en el método de trabajo, en la organización formal y en los principios de la administración ceda prioridad a la preocupación por las personas y por los grupos sociales (de los aspectos técnicos y formales se pasa a los psicológicos y sociológicos). El Enfoque Humanista aparece con el surgimiento de la Teoría de las Relaciones Humanas en Estados Unidos, a partir de 1930. Esta teoría surgió gracias al desarrollo de las ciencias sociales, especialmente de la psicología y, en particular, de la Psicología del Trabajo.

Chiavenato (2002), la teoría de las relaciones humanas tiene sus orígenes en los siguientes hechos: La necesidad de humanizar y democratizar la Administración, liberándola de los conceptos rígidos de la Teoría Clásica y adecuándola a los nuevos patrones de vida. En ese sentido, para gestionar adecuadamente una institución no solamente basta con tomar en cuenta la Teoría clásica (planificar, organizar, controlar, etc) sino también se tiene que considerar el sentir de las personas, es decir enfocarse también en la parte psicológica y motivacional de los colaboradores, haciendo que las personas sean lo más importante para la organización.

En función a los modelos presentados sobre el clima organizacional, en esta investigación se ha considerado a teoría de la administración moderna, con enfoque humanista planteada por Chiavenato (2002) es la que más adecuada para su aplicación, debido a que cuenta con los elementos necesarios que contribuirían para lograr los objetivos planteados.

Clima organizacional

Bases teóricas en relación a la primera variable: Según la teoría de Clima Organizacional de Likert (1946), manifiesta que el clima organizacional involucra directamente a un grupo de trabajo que se relacionan mediante niveles jerárquicos de trabajo específico y esto involucra el comportamiento de los líderes ya que el manejo de los mismos se refleja en la productividad del mismo grupo de trabajo en que se influye, dado esto Likert plantea las siguientes dimensiones que considero en sus investigaciones más importantes: Flujo de comunicación, toma de decisiones, interés por las personas, influencia en el departamento, excelencia tecnológica, motivación.

Flujo de comunicación: en una organización la comunicación debe fluir: hacia abajo, hacia arriba y a los lados tradicionalmente se ha hecho énfasis en la comunicación hacia abajo; sin embargo, en la actualidad la comunicación debe fluir en dirección a todos los lados.

Toma de decisiones: En El mundo se desenvuelve en una constante toma de decisiones es porque en el mundo de los negocios los administradores consideran a la toma de decisiones como el talón de Aquiles de la organización ya que las mismas deben ser tomadas desde el punto de vista racional y real de los recursos; sin embargo, la toma de decisiones solo es un paso a la planeación.

Interés por las personas: Evidentemente para el mundo de los negocios siempre se debe de contar con el interés de las personas, la motivación no escapa a lograr un interés sin embargo el gran reto de los administradores es generar lealtad en los grupos de interés.

Influencia en el departamento: En una organización el departamento de recursos humanos en la actualidad son una fuerte ventaja competitiva en el mercado, dado que la fuerza de trabajo de alta calidad es lo que se busca en todas las organizaciones.

Excelencia tecnológica: Las organizaciones en la actualidad están en busca de la optimización de los procesos, por cuanto la tecnología es de vital importancia, contar con una buena tecnología dentro de la organización ya que se convierte en una ventaja competitiva, instalada de manera adecuada.

Likert (citado por Brunet 2011) mide el clima organizacional en función de ocho dimensiones que se especifican a continuación: (a) los métodos de mando; se refiere a la capacidad que se tiene para liderar e influenciar en los empleados, (b) características de las fuerzas motivacionales; se refiere a las acciones que se toman para motivar a los empleados, (c) características de los procesos de comunicación; capacidad de entender e informar procesos que involucran al desarrollo de las actividades, (d) características de los procesos de influencia; la importancia de la relación superior y/o subordinado para formar los objetivos de la organización, (e) características de los procesos de toma de decisiones; se refiere a la capacidad que se tiene tomar las mejores decisiones en beneficio de la institución y de los empleados, (f) características de los procesos de planeación; consideraciones que se toman para prevenir posibles situaciones de riesgo, (g) características de los procesos de control; consideraciones apropiadas para el monitoreo respecto a las funciones que realizan los colaboradores, (h) objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento; consideraciones para evaluar el desempeño laboral sin caer en el hostigamiento.

Rodríguez (2011), refiere que el clima de una organización puede ser medido a través de las siguientes variables, tales como: (a) ambiente físico que se genera en el trabajo, (b) organigrama de la institución, (c) conocimiento de los valores, cultura y normas establecidas en la organización, (d) la estructura informal, (e) las percepciones de los colaboradores y jefatura, (f) cumplimiento de metas, rendimiento y reconocimiento.

Debido a la diversidad de dimensiones y múltiples cuestionarios a cerca del clima organizacional, es necesario llegar a un consenso de las dimensiones que existen en común. Para el desarrollo de la tesis, se considera la propuesta de Palma debido a que es la que más se ajusta a los lineamientos de la investigación las cuales son: (a) Autorrealización, (b) Involucramiento, (c) Supervisión, (d) Comunicación y (e) Condiciones laborales.

Importancia del clima organizacional

Según Peralta (2002), la importancia de clima organizacional proviene de la relación que se genera entre objetivos de la organización y el comportamiento de los colaboradores, especialmente en las actitudes, las creencias y los valores ya

que estos son los principales elementos que influyen en el clima que se torna en el trabajo. La mayoría de las organizaciones consideran que su principal activo es el factor humano, debido a que va ligado con la motivación del personal y sobre el comportamiento y desempeño laboral.

Brunet (2011), considera que es importante analizar el clima organizacional debido a que esta dimensión controla y administra eficientemente a los colaboradores midiéndolos a través de sus actitudes, valores y creencias. El autor plantea que los jefes o responsables de analizar y diagnosticar el clima de la institución deben tener la capacidad de identificar el inicio de lo que podría generar un conflicto o insatisfacción que perjudica el entorno laboral, así mismo, capacidad de analizar los cambios producidos para luego proponer alternativas de mejora o prever problemas que afecten el clima laboral.

Méndez (2006) afirma que la importancia del clima organizacional se debe a que gracias a la evaluación de esta variable se conoce la apreciación que tiene el trabajador respecto a su trabajo, conocer el origen del porqué de la percepción y de identificar las variables que contribuyan para mejorar el ambiente laboral.

De lo planteado anteriormente, se concluye que la importancia del clima organizacional reside en la percepción que tiene cada trabajador para alcanzar sus objetivos personales y laborales, ya que el comportamiento del personal dentro de la organización es fundamental en beneficio de toda organización.

1.3.2. Desempeño laboral

Conceptualización del desempeño laboral

Por su parte Chiavenato (2009), consideró que el desempeño laboral es la eficacia que tiene el personal en su organización al realizar su trabajo, enfocándose en la búsqueda de los objetivos, a través de estrategias. En tal sentido, el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados. (p. 259)

Las dimensiones sobre las cuales se orientó el estudio son los siguientes:

Motivación: Para el autor un trabajador va tener un adecuado desempeño cuando se generan las condiciones adecuadas en el ámbito laboral, en muchos

casos se toman en cuenta aspectos como: Incentivos, comisiones y reconocimiento que hace que un trabajador se sienta a gusto en su centro de trabajo y puede obtener lo siguiente:

Satisfacción del trabajo: Es la forma en la que un trabajador puede sentir que forma parte de la organización donde muchas veces se toma en cuenta algunos factores como: El ambiente laboral, los logros laborales y las condiciones de trabajo.

Capacitación del trabajo: Para nadie es un secreto que un trabajador adecuadamente capacitado puede ser más productivo, debido a que posee los conocimientos especializados relacionados a su puesto laboral, en este aspecto específico es necesario considerar lo siguiente: Evaluación, programas e inducción.

Trabajo en equipo: En el contexto laboral actual este factor se ha convertido en un elemento determinante en el logro de objetivos, de esta manera se unen sinergias orientadas hacia un mismo fin por ello es importante el compromiso e involucramiento de los miembros de los equipos.

Druker (2001), considero y estableció que el desempeño laboral como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador para el cumplimiento de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado, por lo tanto, el desempeño está conformado por actividades tangibles, observables y medibles.

Palaci (2005), definió el desempeño laboral considerando aspectos conductuales y estableció que el desempeño laboral es el valor que espera recibir la organización respecto a un trabajador en un determinado periodo de tiempo, las cuales contribuyen a la eficiencia organizacional.

Chiavenato (2004), planteo que el desempeño es el comportamiento del personal en la búsqueda de los objetivos fijados, esto constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados.

Para el desarrollo de la tesis, se consideró lo planteado por Chiavenato debido a que es la que más se ajusta a los lineamientos de la investigación ya que define al desempeño laboral como, el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, así mismo plantea que es

el comportamiento del personal en la búsqueda de los objetivos fijados, esto constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados.

Para un buen desempeño laboral es importante que los colaboradores tengan claro cuáles son sus funciones o tareas específicas, los procedimientos que se deben seguir, las políticas que se deben respetar y los objetivos que deben cumplir.

Modelos teóricos sobre desempeño laboral

Teoría de las expectativas de Vroom

Vroom (1964), fue otro de los exponentes de esta teoría contemporánea que da explicaciones ampliamente aceptadas acerca de la motivación, en la que reconoce la importancia de diversas necesidades y motivaciones individuales. Adopta una apariencia más realista que los enfoques propugnados por Maslow y Herzberg.

Según este modelo la motivación es un proceso que regula la selección de los comportamientos. El modelo no actúa, en función de necesidades no satisfechas, o de la aplicación de recompensas y castigos, sino por el contrario, considera a las personas como seres pensantes cuyas percepciones y estimaciones de probabilidades de ocurrencia, influyen de manera importante en su comportamiento.

Teoría de Porter y Lawler (1988)

Basándose en gran medida en la teoría de las expectativas de Vroom, Porter y Lawler arribaron a un modelo más completo de la motivación que lo aplicaron primordialmente en instituciones. Así tenemos que este modelo de teoría sostiene:

Que el esfuerzo o la motivación para el trabajo es un resultado de lo atractivo que sea la recompensa y la forma como la persona percibe la relación existente entre esfuerzo y recompensa, y que las personas esperan quienes realicen los mejores trabajos sean quienes perciban los mejores salarios y obtengan mayores y más rápidas promociones.

Lawler concluyó que su teoría tiene tres fundamentos sólidos: (a) Las personas desean ganar dinero, no sólo porque este les permite satisfacer sus necesidades fisiológicas y de seguridad, sino también porque brinda las condiciones para satisfacer las necesidades sociales, de autoestima y de autorrealización. El dinero es un medio, no un fin. (b) Si las personas perciben y creen que su desempeño es, al mismo tiempo, posible y necesario para obtener más dinero, ciertamente, se desempeñarán de la mejor manera posible. (c) Si las personas creen que existe relación directa o indirecta entre el aumento de la remuneración y el desempeño, el dinero podrá ser motivador excelente.

Teoría del aprendizaje Jones y George (2006)

Definen que en la manera en que se aplican a las organizaciones, es que los administradores pueden calificar la motivación y el desempeño de los empleados por la forma en que vinculan los resultados que estos obtienen con la realización de comportamientos deseados en una organización y el logro de las metas. Esta teoría se enfoca en los vínculos entre el desempeño y los resultados de la motivación. Se puede definir el aprendizaje como un cambio relativamente permanente en el conocimiento o comportamiento de una persona, que resulta de la experiencia o la práctica.

El aprendizaje tiene lugar importante en las organizaciones si la gente aprende a conducirse de cierta manera para llegar a tener ciertos resultados. Por ejemplo, un individuo aprende a tener un mejor desempeño que en el pasado o presente, porque está motivada para obtener los resultados que se derivan de tales comportamientos, como un incremento de sueldo o llegar a obtener una felicitación de su jefe, esto ayudará a que el colaborador tenga un mejor desempeño.

En función a los modelos presentados sobre el desempeño laboral, en esta investigación se ha considerado a teoría de Jones y George (2006), ya que es la más adecuada para su aplicación, debido a que cuenta con los elementos necesarios que contribuirían para lograr los objetivos planteados.

Dimensiones del desempeño laboral

Respecto a las dimensiones, Uribe (2014) considero once criterios que permite encontrar información, significativa, medible y común de todos los colaboradores respecto al desempeño laboral a través de: (a) comunicación, (b) constancia, (c) dinamismo, (d) calidad del trabajo, (e) disponibilidad y dedicación (f) puntualidad, (g) volumen o cantidad de trabajo, (h) trabajo en equipo, (i) organización y planificación, (j) superación y (k) la proactividad.

Para medir el desempeño laboral de los colaboradores, se adapto un cuestionario diseñado por Rios (2010), basado en la escala de Likert, el cual tiene como objetivo determinar si el personal se desarrolla adecuadamente en el siguientes aspectos: (a) asistencia y puntualidad, (b) trabajo en equipo, (c) productividad, (d) respeto y responsabilidad, (e) calidad en el trabajo y (e) trabajo bajo presión.

Sotomayor (2013), planteo diez indicadores los cuales permiten conocer el desenvolvimiento del trabajador: (a) conocimiento técnico; mide el grado de experiencia y destreza que tiene el personal al desarrollar las funciones asignadas, (b) logro de temas y objetivos; son los resultados parciales y finales de un trabajador en el desempeño de sus funciones que contribuyen a los objetivos institucionales, (c) trabajo en equipo; consiste en la habilidad de interrelacionarse y lograr objetivos comunes, (d) comunicación; se refiere a la capacidad que tiene una persona para lograr ser escuchado y escuchar toda información, (e) asesoría; habilidad que tiene una persona para tomar decisiones bajo conocimientos o experiencia adquirida en el trabajo, (f) compromiso institucional; se refiere a la aptitud y actitud espontánea y natura que tiene un trabajador a favor de la institución donde labora, (g) uso de equipos y materiales; adecuado manipulación de los recursos asignados para el desarrollo de las actividades diarias, (h) disciplina; consiste en el cumplimiento de las normas como asistencia, puntualidad, y permisos que rigen en la institución, (i) creatividad e iniciativa; capacidad para aportar ideas útiles y oportunas, que permitan el mejoramiento de las metas de la institución, (j) relaciones interpersonales; habilidad para establecer y mantener relaciones interpersonales con sus jefes, compañeros y público en general y para exponer clara y precisa las ideas y transmitir información.

Debido a la diversidad de dimensiones y múltiples cuestionarios a cerca del desempeño laboral, es necesario llegar a un consenso de las dimensiones que existen en común. Para el desarrollo de la tesis, se considera la propuesta Ríos (2010) debido a que es la que más se ajusta a los lineamientos de la investigación, las cuales son: (a) asistencia y puntualidad, (b) trabajo en equipo, (c) productividad, (d) respeto y responsabilidad, (e) calidad en el trabajo y (e) trabajo bajo presión.

Importancia del desempeño laboral

Según Chiavenato (2004), indiscutiblemente el desempeño laboral es un aspecto muy importante para lograr alcanzar los objetivos organizacionales, facilita la toma decisiones en caso de ascensos o de ubicación en un puesto laboral, permite identificar cuando un trabajador necesita ser nuevamente capacitado o ser actualizado, ayuda a prestar atención en caso los problemas personales estén afectando en el desenvolvimiento laboral,

Según Milkovich y Boudrem (1994), realizaron evaluar el desempeño permite a las organizaciones identificar a los colaboradores que se destacan por su eficiencia y puedan ser retribuidos económica o moralmente con aumentos significativos o reconocimientos públicos. Lo cual permite que la empresa no invierta tiempo ni recursos en incorporar a un nuevo colaborador

Lo expuesto en los párrafos anteriores, sustenta la importancia de la evaluación del desempeño laboral ya que actualmente los mercados laborales exigen a las empresas para desarrollarse de manera exitosa logrando niveles de eficiencia y adecuación a las necesidades del entorno.

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema general

¿Qué relación existe entre el clima organizacional y desempeño laboral de los conductores de Lima Bus Internacional 1 S.A Lima, 2018?

Problemas específicos.

¿Qué relación existe entre el flujo de comunicación y desempeño laboral de los conductores de Lima Bus Internacional 1 S.A Lima, 2018?

¿Qué relación existe entre toma de decisiones y desempeño laboral conductores de Lima Bus Internacional 1 S.A Lima, 2018?

¿Qué relación existe entre interés por las personas y desempeño laboral de los conductores de Lima Bus Internacional 1 S.A Lima, 2018?

¿Qué relación existe entre influencia en el departamento y desempeño laboral de los conductores de Lima Bus Internacional 1 S.A Lima, 2018?

¿Qué relación existe entre excelencia tecnológica y desempeño laboral de conductores de Lima Bus Internacional 1 S.A Lima, 2018?

1.5. Justificación del estudio

Una justificación significa que el investigador debe indicar la motivación principal por la cual se realiza el estudio, por ende, surge la necesidad de poder establecer los parámetros en los que se soporta esta tesis.

En consecuencia, la importancia del conocimiento del clima organizacional se basa en la relación que éste ejerce sobre el desempeño de los conductores, en este contexto la presente investigación ayudará a determinar la relación entre ambos factores y de esta manera aportará en la búsqueda de soluciones a esta problemática. Es por ello que la realización de la presente investigación se justifica de la siguiente manera:

Justificación teórica

Mediante la presente investigación se justifica teóricamente porque dará a conocer las teorías existentes y características respecto a los conceptos de clima

organizacional y desempeño laboral. Los enfoques teóricos servirán de base para comprender el rol de las organizaciones en mantener un ambiente laboral adecuado para el conductor, de manera tal, este logre un buen desempeño. En tal sentido se ha optado por conveniencia práctica tomar en cuenta la propuesta de Álvarez (1995) que consideró que la variable clima organizacional se compone de las siguientes dimensiones: Flujo de comunicación, práctica en la toma de decisiones, interés por las personas, influencia en el departamento y excelencia tecnológica, con estos elementos se ha podido estructurar los instrumentos, porque son los aspectos que se pueden evidenciar en la empresa en la que se está desarrollando el estudio. Asimismo, para la variable desempeño laboral, la propuesta de Chiavenato (2009), que también hizo una propuesta interesante vinculando aspectos como: Motivación, satisfacción laboral, capacitación del trabajo y trabajo en equipo que es una teoría válida que se evidencia en la empresa Lima Bus Internacional y permitió recabar los datos necesarios para el desarrollo del presente estudio.

Justificación metodológica

La presente investigación, se realizó bajo el enfoque cuantitativo, diseño no experimental, tipo de investigación aplicada de nivel correlacional. Con el desarrollo de la misma se podrán alcanzar los objetivos planteados y servirá como punto de referencia para los líderes de cada área y de esta manera mejorar el clima existente. La justificación metodológica se fundamenta en la descripción de las variables y de cada uno de los capítulos contenidos en la investigación, conllevando a un método de estudio descriptivo. Los instrumentos que se utilizaron para el estudio son pertinentes, debido a que permitieron recabar la información que posteriormente fue sujeto de análisis, en tal sentido, se estructuraron dos cuestionarios que se aplicaron a la misma unidad de análisis con la finalidad de demostrar la existencia de una relación o asociación entre las variables estudiadas.

Justificación practica

Con el estudio propuesto se logrará identificar los aspectos que se necesitan mejorar las empresas para mantener un buen clima organizacional, de tal manera permita a las organizaciones lograr un mejor desempeño laboral para el

cumplimiento de sus metas, sin dejar de lado el principal activo de la organización, que son los colaboradores. En la investigación se utilizará como material de consulta y apoyo en Lima Bus Internacional 1 S.A Lima. Los resultados permitieron evidenciar los aspectos a mejorar en la empresa, debido a que la parte descriptiva permite visualizar el diagnóstico situacional en la que se encuentran y por ende lograr propuestas para mejorar el desempeño laboral en la empresa. Esto tiene un aspecto positivo ya que fomenta la productividad que es necesaria para cualquier organización.

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y desempeño laboral de los conductores de Lima Bus Internacional 1 S.A Lima, 2018.

1.6.2. Objetivos específicos

Determinar la relación que existe entre flujo de comunicación y desempeño laboral de los conductores de Lima Bus Internacional 1 S.A Lima, 2018.

Determinar la relación que existe entre toma de decisiones y desempeño laboral de los conductores de Lima Bus Internacional 1 S.A Lima, 2018.

Determinar la relación que existe entre interés por las personas y desempeño laboral de los conductores de Lima Bus Internacional 1 S.A Lima, 2018.

Determinar la relación que existe entre influencia en el departamento y desempeño laboral de los conductores de Lima Bus Internacional 1 S.A Lima, 2018.

Determinar la relación que existe entre excelencia tecnológica y desempeño laboral de los conductores de Lima Bus Internacional 1 S.A Lima, 2018.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre el clima organizacional y desempeño laboral de los conductores de Lima Bus Internacional 1 S.A Lima, 2018.

1.6.2. Hipótesis específicas

Existe relación significativa entre flujo de comunicación y desempeño laboral de los conductores de Lima Bus Internacional 1 S.A Lima, 2018.

Existe relación significativa entre toma de decisiones y desempeño laboral de los conductores de Lima Bus Internacional 1 S.A Lima, 2018.

Existe relación significativa entre interés por la persona y el desempeño laboral de los conductores de Lima Bus Internacional 1 S.A Lima, 2018.

Existe relación significativa entre influencia en el departamento y desempeño laboral de los conductores de Lima Bus Internacional 1 S.A Lima, 2018.

Existe relación significativa entre excelencia tecnológica y desempeño laboral de los conductores de Lima Bus Internacional 1 S.A Lima, 2018.

II. MÉTODO

Según Vara (2015). El método se refiere a aquellos procedimientos que el investigador debe tomar en cuenta para poder elaborar los resultados de su investigación, es necesario que se pueda validar los aspectos más relevantes de tal manera que se pueda dar una visión más clara de aquello que se pretende investigar. Sin embargo, también resulta fundamental el hecho de poder tomar en cuenta algunos aspectos importantes para estructurar el estudio, en consecuencia, la metodología juega un rol fundamental. “El método incluye algunos aspectos que son importantes para comprender el procedimiento científico de su investigación. La clave es ser lo suficientemente minucioso para explicar a otros cómo podrían replicar su estudio, si así lo quisieras”. (p. 234)

2.1. Tipo de Estudio

Según Vara (2015), la importancia del análisis del tipo de investigación permite tomar en cuenta ciertos postulados que orientan el estudio, por ende, surge la necesidad de tomar una dirección clara a seguir, en el presente caso, este estudio se orienta hacia el aplicado, debido a que “(...) investiga la gestión administrativa para mejorarla (...) propone nuevas herramientas de análisis empresarial (...)”. Dado que se está estudiando una variable importante vinculada a la gestión administrativa, se orienta el desarrollo del presente hacia el tipo aplicado. (p. 236)

2.2. Investigación Descriptiva

Según Vara (2015), este nivel investigativo se centra en realizar una descripción de hechos, por ende “están hechos para describir con la mayor precisión y fidelidad posible una realidad empresarial o un mercado internacional o local”. (Vara, 2015, p. 244). Tal como ocurre en el presente caso debido a que la investigadora tiene el interés de describir ciertos hechos, para luego proceder a dar un diagnóstico de las ocurrencias en un momento determinado, para luego generar las recomendaciones pertinentes a fin de recomendar las acciones necesarias para que la empresa pueda tomar en cuenta y se den los mecanismos correctivos para la mejora de la empresa, todo esto en cuanto a las variables clima organizacional y desempeño laboral. (p. 244)

2.3. Diseño de la Investigación

Según Vara (2015), otro de los elementos necesarios para plasmar las investigaciones tanto como resulta el tipo y el nivel, surge la necesidad de seleccionar el diseño que se adapte para continuar realizando el estudio. Debido a que “Todos los diseños son válidos e importantes. Todos han contribuido al avance de las diferentes ciencias. (...). Los diseños se eligen dependiendo del problema de investigación, de los recursos disponibles de este y, sobre todo, de su adecuación para resolver el problema de investigación” (p. 237). En el presente caso las variables no serán sujetas a ningún estímulo, puesto que se realizó un diagnóstico situacional actual. En tal sentido el diseño que se ajusta al objeto del presente estudio es el siguiente:

2.4. No experimental

Así pues, el diseño no experimental observacional permite dar a conocer lo que ocurre en la situación actual de organizaciones, es decir, no se busca modificar el contexto, sino solo evidenciar todos los sucesos existentes, en tal sentido, este tipo de diseño orienta a poder brindar soluciones que permitan optimizar los procesos empresariales, logrando con ello obtener ventaja respecto de las competencias. Para Hernández (2014) los diseños no experimentales solo permiten que el investigador solo observa los hechos tal como ocurren sin modificar ningún aspecto, ni provocar de manera intencional ningún efecto, es decir, no se manipulan las variables, casi siempre las investigaciones con este tipo de diseño tienen un enfoque cuantitativo.

2.5. Variables, Operacionalización

2.5.1. Variables

Según Bernal (2010), las variables son fundamentales, ya que permiten al investigador una orientación oportuna y adecuada que hace posible entender qué se está estudiando. Una característica fundamental del objeto de estudio es que puede variar de un contexto a otro, como también debe ser medible. Soriano señaló que una variable “es una característica, atributo, propiedad o cualidad que puede estar o no presente en los individuos, grupos o sociedades; puede

presentarse en matices o modalidades diferentes o en grados, magnitudes o medidas distintas (...)" (p. 139)

Variable 1:

Clima organizacional

Variable 2:

Desempeño laboral

2.5.2. Operacionalización de variable Clima Organizacional

Tabla 1.

Operacionalización de variable Clima Organizacional

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Clima organizacional	El ambiente en el cual las personas realizan su trabajo influye de manera notoria en su satisfacción y comportamiento, y, por lo tanto, en su creatividad y productividad. (Álvarez, 1995, p.34)	El clima organizacional constituye los procesos de análisis de los siguientes aspectos, flujo de comunicación, práctica de toma de decisiones, interés por las personas, influencia en el departamento y excelencia tecnológica en el seno de una organización.	Flujo de comunicación Practica de toma de decisiones Interés por las personas Influencia en el departamento Excelencia tecnológica	Flujo de comunicación entre jefe y trabajador Flujo de comunicación entre trabajadores Toma de decisiones de la jefatura Toma de decisiones de las personas Compromiso del trabajador con la empresa Puntualidad de los trabajadores Seguridad de la empresa Trato de los jefes inmediatos Ambiente de trabajo Estados de más maquinas Tecnología de las maquinas

Fuente: base de datos de la investigación

2.5.3 Operacionalización de variable del Desempeño Laboral

Tabla 2.

Operacionalización de variable del Desempeño Laboral

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Desempeño laboral	(chiavenato, 2009, p. 259) consideró que el desempeño laboral es la eficacia que tiene el personal en su organización al realizar su trabajo, enfocándose en la búsqueda de los objetivos, a través de estrategias. En tal sentido, el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados.	El desempeño laboral fue medido a través de la motivación, satisfacción del trabajo, capacitación del trabajo y trabajo en equipo, con ello se pudo estructurar un instrumento que permitió realizar las mediciones pertinentes, para evidenciar qué se debe mejorar en la organización.	Motivación	Incentivos Comisiones Reconocimiento Ambiente laboral Logros laborales Condiciones de trabajo
			Satisfacción del trabajo	Evaluación Programas Inducción Miembros de equipo
			Capacitación del trabajo	
			Trabajo en equipo	
				Compromiso

Fuente: base de datos de la investigación

2.6. Población y muestra

2.6.1. Población de estudio

Según Bernal (2010), la población viene a estar conformada por todos los elementos que serán objeto del estudio, en tal sentido, todos deben cumplir con un requerimiento “características en común”. La población siempre está conformada por la totalidad de unidades de análisis ya que de ella se recabaron los datos que han sido sujetos al análisis. Un concepto de población es la que señaló Jany como “la totalidad de elementos o individuos que tienen ciertas características similares y sobre las cuales se desea hacer inferencia”. (p. 160)

En el desarrollo del presente estudio la población estará conformada por 350 conductores de Lima Bus Internacional 1 S.A.

2.6.2. Tamaño de la muestra

La muestra normalmente es un extracto de la población, sin embargo, esta debe cumplir con un aspecto fundamental, que es que tenga significatividad, lo cual quiere decir que todos los elementos tienen características en común y además todos los integrantes de la población tienen la misma oportunidad de ser parte de

la muestra. Bernal (2010), señaló que la muestra “es parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio” (p. 161). Debido a que en esta investigación se estudió a 180 conductores de la totalidad de la población, en consecuencia, la muestra ha sido objeto de cálculo mediante una fórmula finita.

2.7. Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.7.1. Técnica

Según Bernal (2010), la técnica es un aspecto importante que se debe señalar en toda investigación, ya que esta debe estar totalmente vinculado con el instrumento que se va a utilizar en la investigación, debiendo aclarar que esta juega un rol importante, debido a que se convierte en la forma de cómo el investigador ha recabado la información. “En la actualidad, en investigación científica hay una gran cantidad de técnicas o instrumentos para la recolección de información en el trabajo de campo de una determinada investigación”. (p. 192)

La técnica es el mecanismo por el cual el investigador se hace de los datos que serán sujeto de análisis, en el presente caso la encuesta que se ajusta al diseño de investigación es la encuesta, debido a que esta técnica tiene un alcance muy potente para poder recolectar los datos necesarios que son objeto de análisis.

Para Bernal (2010), la encuesta siempre ha sido la técnica de recolección de datos más utilizada, aunque muchas veces suele perder credibilidad por la cantidad de personas que forman parte del estudio, esta va de la mano con el instrumento llamado “cuestionario de preguntas” la cual se crea con la finalidad de recabar información necesaria para la conclusión del estudio. (p. 194)

2.7.2. Instrumento

Según Bernal (2010), los instrumentos sirven para poder recabar la información y según lo que se señala en el párrafo anterior va de la mano con la técnica de recolección de datos, como también al diseño de investigación. En el presente caso el instrumento que se ha tomado en cuenta para la recolección de los datos ha sido el cuestionario de preguntas. “Un aspecto muy importante en el proceso

de investigación tienen relación con la obtención de la información, pues de ello depende la confiabilidad y validez del estudio. Obtener información confiable y válida requiere de cuidado y dedicación”. (p. 191)

Como ya se indicó antes el instrumento para el desarrollo del estudio ha sido el cuestionario de preguntas, el cual ha sido diseñado por la investigadora, adecuando conceptos fundamentales de acuerdo a la bibliografía existente, tomando en cuenta teorías que permitieron su construcción, para esto se asignó una escala ordinal.

Méndez (2012), indicó que “el cuestionario supone su aplicación a una población bastante homogénea, con niveles similares y problemática semejante”. (p. 252)

2.7.3. Validez

La validez tiene que ver con el grado de certidumbre con la cual se estructuró el instrumento, debido a que el instrumento debe reunir ciertas condiciones para que sea aceptado, y por otro lado, debe mostrar resultados similares pese a que la aplicación se realice en realidades diferentes, ya que la construcción del instrumento debe fundamentarse en todo un sistema teórico en la cual soporta su planteamiento utilizando métodos de investigación.

La validez de contenido ha sido validada de manera interna por las teorías en la cual se soporta la investigación y además el constructo fue validado de manera externa por especialistas temáticos, metodológicos y estadísticos.

2.7.4. Confiabilidad

Es el grado de confianza que se obtiene luego de la recolección de datos, en tal sentido la consistencia interna demuestra que los resultados son consistentes, por ende, el instrumento se vuelve válido.

Las confiabilidades de los datos han sido efectuadas a través del coeficiente Alfa de Cronbach y cuya fórmula está conformada por los siguientes elementos:

α = Coeficiente de Alpha de Cronbach

S_{2T}: Varianza de los puntajes totales

S_{2i}: Varianza del ítem.

K= Número de ítems

Entre más cerca de 1 está a, más alto será el grado de confiabilidad

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Tabla 3. Alfa de Cronbach de la variable clima organizacional

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,952	43

Fuente: Base de datos de la investigación

De acuerdo al resultado obtenido a través del análisis de fiabilidad Alfa de Cronbach de 0.952, según la tabla que se muestra, se determina que los datos tienen una consistencia interna alta, que cumple con lo que se pretende demostrar con la investigación.

Tabla 4. Alfa de Cronbach de la variable desempeño laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,884	30

Fuente: Base de datos de la investigación

De acuerdo al resultado obtenido a través del análisis de fiabilidad Alfa de Cronbach de 0.884, según la tabla que se muestra, se determina que los datos tienen una consistencia interna alta, que cumple con lo que se pretende demostrar con la investigación.

2.8. Métodos de análisis de datos

Para Méndez (2012), el método es “el procesamiento riguroso, formulado de una manera lógica, que el investigador debe seguir en adquisición del conocimiento”. (p. 236)

Algunos de los métodos que el autor señala tienen estrecha relación con el método de investigación, tales como:

El método inductivo: Porque en la investigación se debe fundamentar todo lo que se postula, en tal sentido el análisis parte de los hechos concretos y se considera que también se repite en diversos contextos, con ello, se saca conclusiones relacionando las premisas que fueron objeto de análisis. Es decir, del análisis particular se concluyen verdades genéricas fundamentadas en la inducción. Méndez (2012), señaló que “la inducción permite al investigador a partir de la observación de fenómenos o situaciones particulares que enmarcan el problema de investigación (...) y concluir proposiciones y, a su vez, premisas que expliquen fenómenos similares al analizarlo (...).

El método deductivo: Porque permite que las verdades particulares contenidas en las verdades universales se vuelvan explícitas. Es decir, que desde hechos generales se puedan sacar conclusiones específicas, tal es el caso de la elaboración de los instrumentos, que derivaron de una situación general y se volvió un análisis específico.

Según Méndez (2012), el método de análisis: Luego de concretar y recabar los datos se deben procesar y en consecuencia analizar los datos, para poder extraer conclusiones pertinentes que fomenten el desarrollo de la investigación. “El análisis implica que a partir de la interrelación de los elementos que identifican su objeto, cada uno de estos puede relacionarse con el conjunto en la función que desempeñan con referencia al problema de investigación”. (p. 242)

Los métodos de análisis son determinadas por el investigador en el presente caso se han obtenido los datos de la siguiente manera:

Recolección y ordenamiento de la información.

Según Méndez (2012), “El éxito de la investigación depende de la calidad de la información que se obtiene de las fuentes, así como de la tabulación, ordenamiento, procesamiento y presentación”. (p. 271)

Fuente primaria: En el desarrollo de este estudio los datos serán de primera mano, ya que han sido recabadas por el investigador.

Tabulación: La tabulación de los datos ha sido efectuada siguiendo una sistematización que abarcó una escala ordinal.

Ordenamiento: El ordenamiento de la información ha sido en primer lugar separar la información descriptiva, de acuerdo a las variables y dimensiones para luego proceder con las estadísticas para contrastar las hipótesis.

Procesamiento

El procesamiento ha sido efectuado con el programa estadístico SPSS, donde se extrajeron todos los resultados para luego analizarlos.

2.9. Aspectos éticos

Todas las fuentes y referencias utilizadas en la investigación serán debidamente consignadas, se protegerá la identidad de los colaboradores encuestados y los resultados obtenidos serán alineados con veracidad.

III. RESULTADOS

Tabla 5.

Clima organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido acumulado	Porcentaje
Válido	Bajo	26	14,4	14,4	14,4
	Regular	115	63,9	63,9	78,3
	Bueno	39	21,7	21,7	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

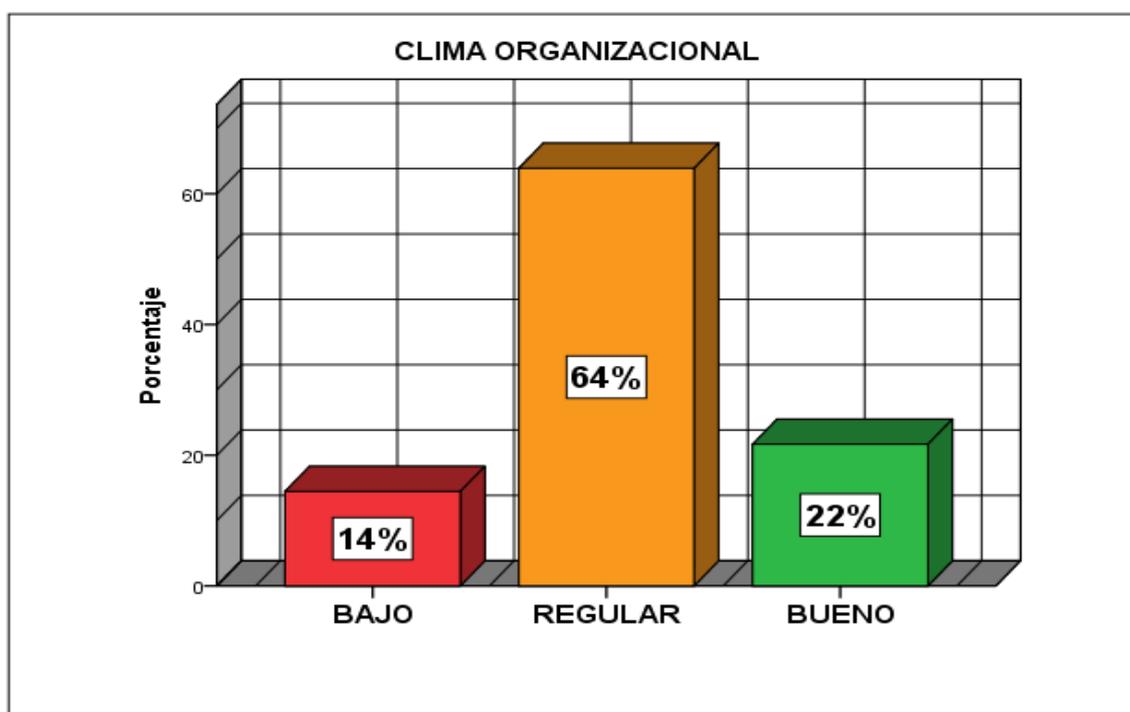


Figura 1. Gráfico de barra. Clima organizacional

Fuente: Tabla N° 05

Interpretación

De la encuesta aplicada a todos los conductores de Lima Bus Internacional 1 S.A., se obtuvo que el 64% dijo que el clima organizacional es regular, el 22% cree que es bueno y el 14% bajo.

Tabla 6.

Desempeño laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	108	60,0	60,0	60,0
	Bueno	72	40,0	40,0	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

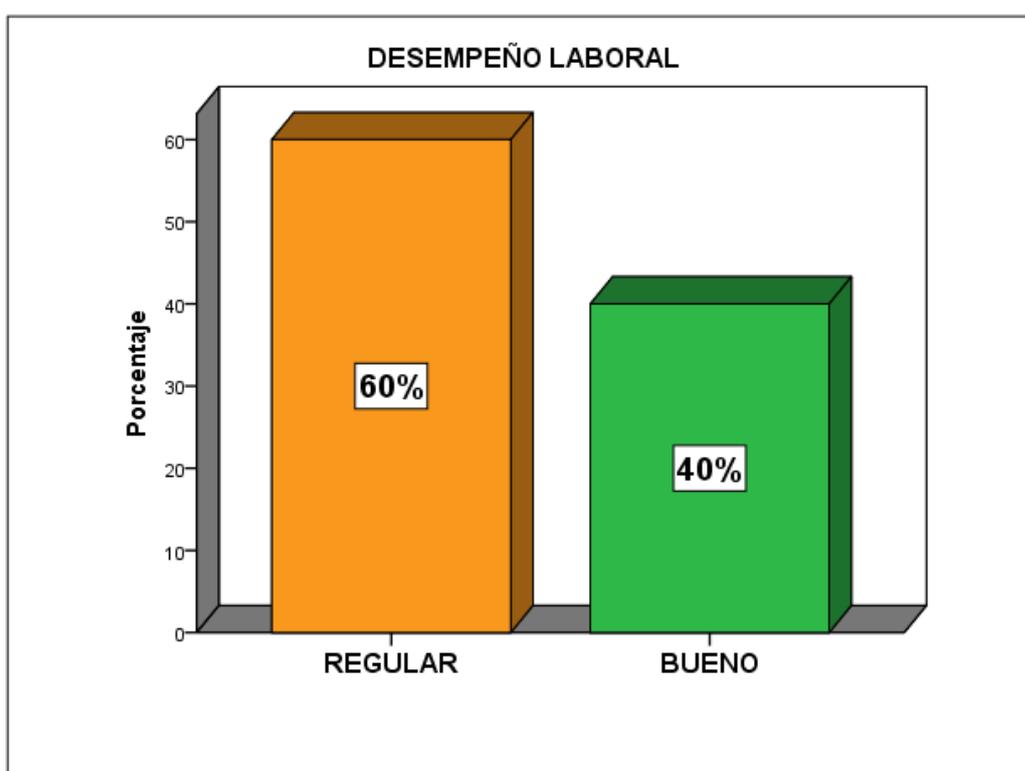


Figura 2. Desempeño laboral

Fuente: Tabla N° 06

Interpretación:

De la encuesta aplicada a todos los conductores de Lima Bus Internacional 1 S.A., se obtuvieron los siguientes resultados: el 60% afirmó que el desempeño laboral es regular, mientras que un 40% dijo que es bueno.

Tabla 7.

*Tabla cruzada clima organizacional*desempeño laboral*

			Desempeño laboral		
			Regular	Bueno	Total
Clima organizacional	Bajo	Recuento	26	0	26
		% del total	14,4%	0,0%	14,4%
	Regular	Recuento	75	40	115
		% del total	41,7%	22,2%	63,9%
	Bueno	Recuento	7	32	39
		% del total	3,9%	17,8%	21,7%
Total	Recuento	108	72	180	
	% del total	60,0%	40,0%	100,0%	

Fuente: Base de datos de la investigación

Interpretación:

En la tabla cruzada, se muestran las variables, tal que podría afirmarse que el clima organizacional es regular en un 63.9% y bueno en un 17.8%. Por otra parte, se obtuvo que el desempeño laboral es regular en un 60.0% y bueno en un 40%.

El objetivo general de la investigación es determinar la relación que existe entre el clima organizacional y desempeño laboral de los conductores de Lima Bus Internacional 1 S.A Lima, 2018. A partir de los resultados se puede decir que cuando el clima organizacional es regular, el desempeño laboral también lo es en un 41.7%, bueno en un 17.8%.

Tabla 8.

*Tabla cruzada flujo de comunicación*desempeño laboral*

			Desempeño laboral		
			Regular	Bueno	Total
Flujo de comunicación	Bajo	Recuento	13	0	13
		% del total	7,2%	0,0%	7,2%
	Regular	Recuento	69	25	94
		% del total	38,3%	13,9%	52,2%
	Bueno	Recuento	26	47	73
		% del total	14,4%	26,1%	40,6%
Total	Recuento	108	72	180	
	% del total	60,0%	40,0%	100,0%	

Fuente: Base de datos de la investigación

Interpretación:

Considerando a flujo de comunicación como una dimensión de la variable clima organizacional, se tiene una distribución dispersa, en la cual el 52.2% de los encuestados expresan que los flujos de comunicación son regulares, seguido de un 40.6% que considera que son malos y el 7.2% que indica que es bajo.

El primer objetivo específico de la investigación es determinar la relación que existe entre flujo de comunicación y desempeño laboral de los conductores de Lima Bus Internacional 1 S.A Lima, 2018; observando la tabla 8, se muestra que cuando los flujos de comunicación son regulares, el desempeño laboral es también regular con un 38.3%. En el otro extremo tenemos que cuando los flujos de comunicación son buenos, el desempeño laboral también es bueno en un 26.1%.

Tabla 9. Tabla cruzada toma de decisiones*desempeño laboral

			Desempeño laboral		
			Regular	Bueno	Total
Toma de decisiones	Bajo	Recuento	49	6	55
		% del total	27,2%	3,3%	30,6%
	Regular	Recuento	54	46	100
		% del total	30,0%	25,6%	55,6%
	Bueno	Recuento	5	20	25
		% del total	2,8%	11,1%	13,9%
Total	Recuento	108	72	180	
	% del total	60,0%	40,0%	100,0%	

Fuente: Base de datos de la investigación

Interpretación:

Considerando a la toma de decisiones como una dimensión de la variable clima organizacional, se tiene una distribución dispersa, en la cual el 55.6% de los encuestados expresan que la toma de decisiones es regular, seguido de un 30.6% que consideran que es baja y el 13.9% que indica que es buena. El segundo objetivo específico de la investigación es Determinar la relación que existe entre toma de decisiones y desempeño laboral de los conductores de Lima Bus Internacional 1 S.A Lima, 2018.; observando la tabla, se muestra que cuando la toma de decisiones es regular, el desempeño laboral es también regular con un 30% y bueno en 11.1%.

Tabla 10. Tabla cruzada interés por las personas*desempeño laboral

			Desempeño laboral		
			Regular	Bueno	Total
Interes por las personas	Bajo	Recuento	12	1	13
		% del total	6,7%	0,6%	7,2%
	Regular	Recuento	92	58	150
		% del total	51,1%	32,2%	83,3%
	Bueno	Recuento	4	13	17
		% del total	2,2%	7,2%	9,4%
Total	Recuento	108	72	180	
	% del total	60,0%	40,0%	100,0%	

Fuente: Base de datos de la investigación

Interpretación:

Considerando al interés por las personas como una dimensión de la variable clima organizacional, se tiene una distribución dispersa, en la cual el 83.3% de los encuestados expresan que el interés por las personas es regular, seguido de un 9.4% que consideran que son bajos y el 7.2% dijo que es bueno.

El tercer objetivo específico de la investigación es determinar la relación que existe entre interés por las personas y desempeño laboral de los conductores de Lima Bus Internacional 1 S.A Lima, 2018.; observando la tabla, se muestra que cuando el interés por las personas es regular, el desempeño laboral también es regular con un 51.1% y bueno en 7.2%

Tabla 11.

*Tabla cruzada influencia del departamento*desempeño laboral*

			Desempeño laboral		
			Regular	Bueno	Total
Influencia del departamento	Bajo	Recuento	24	0	24
		% del total	13,3%	0,0%	13,3%
	Regular	Recuento	72	24	96
		% del total	40,0%	13,3%	53,3%
	Bueno	Recuento	12	48	60
		% del total	6,7%	26,7%	33,3%
Total	Recuento	108	72	180	
	% del total	60,0%	40,0%	100,0%	

Fuente: Base de datos de la investigación

Interpretación:

Considerando a la influencia del departamento como una dimensión de la variable clima organizacional, se tiene una distribución dispersa, en la cual el 53.3% de los encuestados expresan que la influencia del departamento es regular, seguido de un 33.3% que consideran que son buenos y el 13.3% que indica que es bajo.

El cuarto objetivo específico de la investigación es determinar la relación que existe entre influencia en el departamento y desempeño laboral de los conductores de Lima Bus Internacional 1 S.A Lima, 2018; observando la tabla, se muestra que cuando la influencia del departamento es regular, el desempeño laboral es también regular con un 40% y bueno en 26.7%.

Tabla 12.

Tabla cruzada excelencia tecnológica*desempeño laboral

			Desempeño laboral		Total
			Regular	Bueno	
Excelencia tecnológica	Bajo	Recuento	43	5	48
		% del total	23,9%	2,8%	26,7%
	Regular	Recuento	54	48	102
		% del total	30,0%	26,7%	56,7%
	Bueno	Recuento	11	19	30
		% del total	6,1%	10,6%	16,7%
Total	Recuento	108	72	180	
	% del total	60,0%	40,0%	100,0%	

Fuente: Base de datos de la investigación

Interpretación:

Considerando a la excelencia tecnológica como una dimensión de la variable clima organizacional, se tiene una distribución dispersa, en la cual el 56.7% de los encuestados expresan que la excelencia y tecnología es regular, seguido de un 26.7% que consideran que es baja y el 16.7% indica que es buena.

El quinto objetivo específico de la investigación es determinar la relación que existe entre excelencia tecnológica y desempeño laboral de los conductores de Lima Bus Internacional 1 S.A Lima, 2018; observando la tabla, se muestra que cuando la excelencia tecnológica es regulares, el desempeño laboral es también regular con un 30% y bueno en 10.6%.

Validación de Hipótesis Prueba de hipótesis general

Ho: No existe relación significativa entre el clima organizacional y desempeño laboral de los conductores de Lima Bus Internacional 1 S.A Lima, 2018.

H1: Existe relación significativa entre el clima organizacional y desempeño laboral de los conductores de Lima Bus Internacional 1 S.A Lima, 2018.

El método estadístico para comprobar las hipótesis es Rho sperman por ser una prueba que permitió medir aspecto cualitativos de las respuestas que se obtuvieron del cuestionario, midiendo las variables de la hipótesis en estudio.

El criterio para la comprobación de la hipótesis se define así:

Si la sig es menor que 0.05 se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, en caso contrario que fuese mayor que 0.05 se rechaza la alterna y se acepta la hipótesis nula.

Correlaciones

		Clima organizacional	Desempeño laboral
Rho de spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,671**
		N	,000
		N	180
Desempeño laboral		Coeficiente de correlación	,671**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	,000
		N	180

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

Se tiene los resultados de la prueba estadística Rho de Spearman con un coeficiente de correlación $Rho = 0.671$ y una Sig. Bilateral = 0.000 que demuestra que se tiene una correlación significativa entre clima organizacional y desempeño laboral de los conductores de Lima Bus Internacional 1 S.A Lima, 2018. Considerando la variación del coeficiente de correlación positivo, de 0 a 1 en una escala de cuatro categorías: escasa o nula (0.00 a 0.25), débil (0.26 a 0.50), Moderada (0.51 a 0.75) y fuerte o perfecta (0.76 a 1.00); la calificación del resultado obtenido corresponde a una moderada correlación.

Prueba de hipótesis específica 1

H1: Existe relación significativa entre flujo de comunicación y desempeño laboral de los conductores de Lima Bus Internacional 1 S.A Lima, 2018.

Ho: No existe relación significativa entre flujo de comunicación y desempeño laboral de los conductores de Lima Bus Internacional 1 S.A Lima, 2018.

El método estadístico para comprobar las hipótesis es Rho sperman por ser una prueba que permitió medir aspecto cualitativos de las respuestas que se obtuvieron del cuestionario, midiendo las variables de la hipótesis en estudio.

El criterio para la comprobación de la hipótesis se define así:

Si la sig es menor que 0.05 se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, en caso contrario que fuese mayor que 0.05 se rechaza la alterna y se acepta la hipótesis nula.

Correlaciones

		Flujo de comunicación	Desempeño laboral
Rho de spearman	Flujo de comunicación	1,000	,521**
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	180	180
Desempeño laboral	Flujo de comunicación	,521**	1,000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	180	180

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

Se tiene los resultados de la prueba estadística Rho de Spearman con un coeficiente de correlación $Rho = 0.521$ y una Sig. Bilateral = 0.000 que demuestra que se tiene una correlación significativa entre flujo de comunicación y desempeño laboral de los conductores de Lima Bus Internacional 1 S.A Lima, 2018. Considerando la variación del coeficiente de correlación positivo, de 0 a 1 en una escala de cuatro categorías: escasa o nula (0.00 a 0.25), débil (0.26 a 0.50), Moderada (0.51 a 0.75) y fuerte o perfecta (0.76 a 1.00); la calificación del resultado obtenido corresponde a una moderada correlación.

Prueba de hipótesis específica 2

H1: Existe relación significativa entre toma de decisiones y desempeño laboral de los conductores de Lima Bus Internacional 1 S.A Lima, 2018.

Ho: No existe relación significativa entre toma de decisiones y desempeño laboral de los conductores de Lima Bus Internacional 1 S.A Lima, 2018.

El método estadístico para comprobar las hipótesis es Rho sperman por ser una prueba que permitió medir aspecto cualitativos de las respuestas que se obtuvieron del cuestionario, midiendo las variables de la hipótesis en estudio.

El criterio para la comprobación de la hipótesis se define así:

Si la sig es menor que 0.05 se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, en caso contrario que fuese mayor que 0.05 se rechaza la alterna y se acepta la hipótesis nula.

Correlaciones

		Toma de decisiones	Desempeño laboral
Rho de spearman	Toma de decisiones	1,000	,610**
	Coeficiente de correlación	.	,000
	Sig. (bilateral)	180	180
Desempeño laboral	Desempeño laboral	,610**	1,000
	Coeficiente de correlación	,000	.
	Sig. (bilateral)	180	180

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

Se tienen los resultados de la prueba estadística Rho de Spearman con un coeficiente de correlación $Rho = 0.610$ y una Sig. Bilateral = 0.000 que demuestra que se tiene una correlación significativa entre toma de decisiones y desempeño laboral de los conductores de Lima Bus Internacional 1 S.A Lima, 2018. Considerando la variación del coeficiente de correlación positivo, de 0 a 1 en una escala de cuatro categorías: escasa o nula (0.00 a 0.25), débil (0.26 a 0.50), Moderada (0.51 a 0.75) y fuerte o perfecta (0.76 a 1.00); la calificación del resultado obtenido corresponde a una moderada correlación.

Prueba de hipótesis específica 3

H1: Existe relación significativa entre interés por la empresa y desempeño laboral de los conductores de Lima Bus Internacional 1 S.A Lima, 2018.

Ho: No Existe relación significativa entre interés por la empresa y desempeño laboral de los conductores de Lima Bus Internacional 1 S.A Lima, 2018.

El método estadístico para comprobar las hipótesis es Rho sperman por ser una prueba que permitió medir aspecto cualitativos de las respuestas que se obtuvieron del cuestionario, midiendo las variables de la hipótesis en estudio.

El criterio para la comprobación de la hipótesis se define así:

Si la sig es menor que 0.05 se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, en caso contrario que fuese mayor que 0.05 se rechaza la alterna y se acepta la hipótesis nula.

Correlaciones

		Interes por las personas	Desempeño laboral
Rho de spearman Interés por las personas	Coefficiente de correlación	1,000	,748**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	180	180
Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,748**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	180	180

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

Se tiene los resultados de la prueba estadística Rho de Spearman con un coeficiente de correlación $Rho = 0.748$ y una Sig. Bilateral = 0.000 que demuestra que se tiene una correlación significativa entre interés por las personas y desempeño laboral de los conductores de Lima Bus Internacional 1 S.A Lima, 2018. Considerando la variación del coeficiente de correlación positivo, de 0 a 1 en una escala de cuatro categorías: escasa o nula (0.00 a 0.25), débil (0.26 a 0.50), Moderada (0.51 a 0.75) y fuerte o perfecta (0.76 a 1.00); la calificación del resultado obtenido corresponde a una moderada correlación.

Prueba de hipótesis específica 4

H1: Existe relación significativa entre influencia en el departamento y desempeño laboral de los conductores de Lima Bus Internacional 1 S.A Lima, 2018.

Ho: No existe relación significativa entre influencia en el departamento y desempeño laboral de los conductores de Lima Bus Internacional 1 S.A Lima, 2018.

El método estadístico para comprobar las hipótesis es Rho sperman por ser una prueba que permitió medir aspecto cualitativos de las respuestas que se obtuvieron del cuestionario, midiendo las variables de la hipótesis en estudio.

El criterio para la comprobación de la hipótesis se define así:

Si la sig es menor que 0.05 se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, en caso contrario que fuese mayor que 0.05 se rechaza la alterna y se acepta la hipótesis nula.

Correlaciones

			Influencia del departamento	Desempeño laboral
Rho de spearman	Influencia del departamento	Coefficiente de correlación	1,000	,652**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	180	180
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,652**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	180	180

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

Se tiene los resultados de la prueba estadística Rho de Spearman con un coeficiente de correlación $Rho = 0.652$ y una Sig. Bilateral = 0.000 que demuestra que se tiene una correlación significativa entre influencia del departamento y desempeño laboral de los conductores de Lima Bus Internacional 1 S.A Lima, 2018. Considerando la variación del coeficiente de correlación positivo, de 0 a 1 en una escala de cuatro categorías: escasa o nula (0.00 a 0.25), débil (0.26 a

0.50), Moderada (0.51 a 0.75) y fuerte o perfecta (0.76 a 1.00); la calificación del resultado obtenido corresponde a una moderada correlación.

Prueba de hipótesis específica 5

H1: Existe relación significativa entre excelencia tecnológica y desempeño laboral de los conductores de Lima Bus Internacional 1 S.A Lima, 2018.

Ho: No existe relación significativa entre excelencia tecnológica y desempeño laboral de los conductores de Lima Bus Internacional 1 S.A Lima, 2018.

El método estadístico para comprobar las hipótesis es Rho sperman por ser una prueba que permitió medir aspecto cualitativos de las respuestas que se obtuvieron del cuestionario, midiendo las variables de la hipótesis en estudio.

El criterio para la comprobación de la hipótesis se define así:

Si la sig es menor que 0.05 se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, en caso contrario que fuese mayor que 0.05 se rechaza la alterna y se acepta la hipótesis nula.

Correlaciones

			Excelencia tecnológica	Desempeño laboral
Rho de spearman	Excelencia tecnológica	Coefficiente de correlación	1,000	,605**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	180	180
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,605**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	180	180

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

Se tiene los resultados de la prueba estadística Rho de Spearman con un coeficiente de correlación $Rho = 0.605$ y una Sig. Bilateral = 0.000 que demuestra que se tiene una correlación significativa entre excelencia tecnológica y

desempeño laboral de los conductores de Lima Bus Internacional 1 S.A Lima, 2018. Considerando la variación del coeficiente de correlación positivo, de 0 a 1 en una escala de cuatro categorías: escasa o nula (0.00 a 0.25), débil (0.26 a 0.50), Moderada (0.51 a 0.75) y fuerte o perfecta (0.76 a 1.00); la calificación del resultado obtenido corresponde a una moderada correlación.

IV. DISCUSIÓN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el clima organizacional y desempeño laboral de los conductores de Lima Bus Internacional 1 S.A Lima, 2018. Del mismo modo, se busca determinar la relación entre cada una de las dimensiones de la variable clima organizacional (flujo de comunicación, práctica de toma de decisiones, interés por las personas, influencia en el departamento y excelencia tecnológica) con la variable desempeño laboral.

Los teóricos principales fueron: Álvarez para la variable clima organizacional, y Chiavenato para la variable desempeño laboral, el cual estuvo conformado por conductores de Lima Bus Internacional 1 S.A., Lima el diseño utilizado fue el no experimental, de corte transversal, de nivel descriptivo correlacional y de tipo aplicada. Los cuestionarios utilizados han sido preparados para las características de los conductores de Lima Bus y luego se validó por cinco expertos de la UCV con una calificación del 74% para ambas variables y luego de una prueba piloto se calculó la confiabilidad con un alfa de Cronbach de 0.952 para capital humano y 0.884 para el cuestionario de cambio organizacional.

Por otra parte, se tienen los resultados de la prueba estadística Rho de Spearman con un coeficiente de correlación $Rho = 0.671$ y una Sig. Bilateral = 0.000 que demuestra que se tiene una correlación significativa entre clima organizacional y desempeño de los conductores de Lima Bus Internacional 1 S.A. Lima, 2018.

Para los conductores de Lima Bus Internacional 1 S.A. Lima, 2018, el clima organizacional es regular en un 64%, bueno en un 22% y bajo en 14%. Por otra parte, se obtuvo que desempeño laboral es regular en un 60% y bueno en un 40%.

Franco y Morales (2014), publicaron su investigación titulado "Análisis de la influencia del Clima Laboral en el desempeño de los Proveedores de CTB". Cual cuenta con variables similares a las del presente estudio. La tesis se ejecutó mediante el análisis de documentos y la observación en el campo de estudio. Para la recolección de datos, empleo la técnica de la encuesta a través de un cuestionario de 21 preguntas para medir el clima laboral, con entrevistas personalizadas, teniendo una menor cantidad de preguntas en su cuestionario. La población de estudio está conformada por el personal del área de venta, con una

muestra de 110 colaboradores. El resultado obtenido en la investigación fue que el desempeño de los colaboradores estaba siendo alterado por la falta de comunicación de los jefes, representada por el 53% de los colaboradores, existiendo una insatisfacción y desmotivación, representada por el 54% de los colaboradores por la falta de reconocimiento de los jefes representada por el 57%.

Chiang (2010) en su tesis titulado "Influencia de la satisfacción laboral sobre el desempeño en la empresa de Retail", cuyo título incluye variables similares a las de la presente tesis, la investigación estudia las relaciones entre satisfacción laboral y desempeño en los colaboradores con datos descriptivos. Para obtención de los resultados respecto a la variable desempeño laboral, el autor utilizó datos obtenidos por los colaboradores la empresa. Se tomó una muestra aleatoria de 53 colaboradores, con una tasa de respuesta del 83% del total. Para alcanzar los objetivos de la investigación se empleó un instrumento de 54 preguntas elaborada por el autor. Para determinar el coeficiente de confiabilidad de los instrumentos se utilizó el alfa de cronbach con un valor aceptable de 0,70 y en el presente estudio se obtuvo 0.952 para la variable 1 y 0.884 para la segunda variable. Los resultados indican que existe correlación directa entre ambas variables, a medida que aumenta la satisfacción se incrementa las oportunidades de desarrollo y los reconocimientos, así mismo a medida que los jefes reconozcan el desempeño del trabajador, su orientación al logro disminuirá, porque estarían conformándose en solo conseguir los objetivos limitándolos a no ser proactivos. En la presente tesis, también se concluye que existe relación significativa entre las variables en estudio.

Delgado (2009) en su tesis titulado "La cultura organizacional como detonante en el desempeño empresarial" en la ciudad de Guadalajara-México el año 2009, cuyo título tiene variables similares a las de la presente investigación con motivo de tentar el título de Ingeniero Industrial de la Universidad de Guadalajara, realizó un análisis teórico y conceptual de la cultura organizacional y su desempeño manifestado por su productividad. El autor llegó a la conclusión que en la variable de cultura organizacional, las conductas y actitudes de los empleados no solo están afectadas por la disposición y la habilidad personal, sino que el comportamiento también se ve influenciado por la organización y un

entorno social específico, por lo que la cultura organizacional es el filtro por el cual pasan los fenómenos objetivos y al evaluar la cultura se mide como es percibida la organización, percepción que generará comportamientos con una extensa variedad de consecuencias para la organización como: desempeño, productividad, satisfacción, rotación, entre otras; los resultados evidenciaron que la cultura organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral. El análisis de las dos variables se desarrolló mediante una prueba estadística, la Chi cuadrada con nivel de significancia menor al 5% establecido.

Pelaes (2010) el desarrollo de su investigación titulado “Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos” El propósito de este estudio fue determinar el grado de relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente. Con este fin se aplicó una escala de Clima Organizacional a un grupo de 200 empleados de la empresa Telefónica del Perú y un Cuestionario de Satisfacción a sus respectivos clientes. La Hipótesis Principal señalaba que existía relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción del Cliente en el sentido que al mejorar el Clima Organizacional se incrementa la Satisfacción del Cliente. La principal conclusión comprobó que hay relación entre las dos variables, es decir, el clima organizacional se relaciona con la satisfacción del cliente. A nivel de las hipótesis específicas se comprobó que las Relaciones Interpersonales, el Estilo de Dirección, el Sentido de Pertenencia, la Retribución, la Estabilidad, la Claridad y Coherencia de la Dirección y los Valores Colectivos se relacionaban significativamente con la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú. Se comprobó la Hipótesis Específica 1 que planteaba que existe relación directa entre el clima organizacional (Área de Relaciones Interpersonales) y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú. La correlación encontrada entre ambas variables fue de 0.64. A medida que mejoran las relaciones interpersonales mejora correlativamente la satisfacción del cliente.

Valqui (2014) en el desarrollo de su investigación titulado “Clima organizacional y desempeño laboral de servidores del Instituto Nacional Penitenciario – 2013”. El diseño de investigación fue descriptivo correlacional de corte transversal, con dos variables de estudio (clima organizacional y desempeño

laboral). Para la recolección de datos, empleo la técnica de la encuesta, el instrumento de Palma (2004) consta de 50 preguntas para la variable clima organizacional y el instrumento de Herrera (2012) consta de 30 preguntas para la variable desempeño laboral. La población consta de 170 colaboradores administrativos, del cual se tomó una muestra aleatoria de 119 colaboradores. Los resultados señalan que existe una correlación significativa ($r= 0,628$) entre el clima organizacional y el desempeño laboral a un nivel de confianza del 95%.

V. CONCLUSIONES

Se determinó que sí existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los conductores de Lima Bus Internacional 1 S.A., Lima 2018., teniendo que el grado de correlación es de $Rho = 0.671$ y el de Sig. Bilateral = 0.000. Según los resultados, se observa que nivel de relación existente es moderado.

Existe relación entre flujo de comunicación y desempeño laboral de los conductores de Lima Bus Internacional 1 S.A., Lima 2018. Esta conclusión se sustenta en los resultados obtenidos, donde el grado de correlación es de 0.521 y la significancia es de 0.000, por lo cual, se puede decir que el nivel de relación existente es regular.

Existe relación significativa entre toma de decisiones y desempeño laboral de los conductores de Lima Bus Internacional 1 S.A., Lima 2018, El grado de correlación existente es del 0.610 y la significancia es de 0.000, razón por la cual se puede afirmar que el nivel correlacional es regular.

Existe relación significativa entre interés por las personas y desempeño laboral de los conductores de Lima Bus Internacional 1 S.A., Lima 2018. Dicha afirmación es sustentada en los resultados obtenidos, teniendo que el grado de correlación es de 0.748 y la significancia es de 0.000. Luego del análisis de datos, resultó que la relación es moderada.

Se determinó que existe relación entre influencia del departamento y desempeño laboral de los conductores de Lima Bus Internacional 1 S.A., Lima 2018. Para ello se obtuvo en los resultados que el grado de correlación es de 0.652 y la significancia de 0.000. Teniendo así una relación regular.

Se concluyó que existe relación entre excelencia tecnológica y desempeño laboral de los conductores de Lima Bus Internacional 1 S.A., Lima 2018, teniendo que el nivel de correlación es de 0.605 y la significancia es de 0.000, determinando que el nivel de relación existente es regular.

VI. RECOMENDACIONES

Capacitar a los líderes de cada proceso por empresas externas especializadas en recursos humanos, en temas de manejo de conflictos, así como manejo de emociones. De tal manera ayude a mejorar el clima de la organización y sirva como base para obtener mejores resultados en el desempeño laboral de los conductores.

Con respecto al flujo de comunicación, aplicar un método estándar de comunicación para que no existan barreras entre áreas y las personas involucradas en la coordinación de actividades.

En la toma de decisiones es conveniente tener en cuenta las costumbres y realidad del conductor de tal manera permita tener un punto de vista organizacional y con consideración en el entorno general.

Por otro lado, también se debe priorizar el interés por las personas (conductores), ya que ellos son un activo importante para la organización. Es función de la administración aumentar su motivación y ganarse su confianza.

El departamento de RRHH debe ser el promotor de los planes a ejecutarse con el fin de mejorar el clima organizacional, comunicación y demás temas que incrementen la satisfacción del colaborador dentro de la empresa.

Los recursos tecnológicos que faciliten el trabajo, deben ser aprovechados, así mismo ser renovados de acuerdo al avance de la tecnología. Los empleados deben contar con dichos recursos para que puedan agilizar sus actividades sin contratiempo alguno.

VII. REFERENCIAS

- Beach (1980). *Facilitar un estilo de Administración*. California.
- Brunet, L. (1999). *El clima de trabajo en las organizaciones: Definición*.
- Brunet, L. (2004). *El clima de trabajo en las organizaciones: Definición*.
- Carrasco, S. (2006). *Metodología de la Investigación Científica*. (2ª ed.). Peru: San Marcos.
- Castro, D. (2014). *Clima Organizacional y Motivación Laboral en el Ministerio de Economía y Finanzas*. (Tesis de post grado, Universidad Cesar Vallejo). Peru.
- Chiang, M. (2010). *Como influye la satisfacción laboral sobre el desempeño en la empresa de Retail*. (Tesis de post grado, Universidad de Chile). Chile. Recuperado de: <http://nubr.co/2560ib>
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: Mac Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2002). *Comportamiento Organizacional*. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de Recursos Humanos*. (5ª ed.). Mexico: Mac Graw Hill.
- Cuadrado, C. (2007). *Protocolo y comunicación en la empresa y los negocios*. España: FC Editorial.
- Delgado (2009). *La cultura organizacional como detonante en el desempeño empresarial*. (Tesis de pregrado, Universidad de Guadalajara). Mexico. Recuperado de: <http://nubr.co/l24ctls>
- Diagnóstico y Consecuencias. Mexico: Trillas.
- Diagnóstico y Consecuencias. Mexico: Trillas.
- Drucker, P. (2001). *Lo esencial de Drucker*. (3ª ed.). España: Harper Collins

- Escudero, M. (2011). *Gestión comercial y servicio de atención al cliente*. España: Paraninfo.
- Franco, G. y Morales, A. (2014). *Análisis de la influencia del Clima Laboral en el desempeño de los Prevededores de CTB*. (Tesis de post grado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil). Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/2420>.
- Frias, P. (2001). *Desafíos de modernización de las relaciones laborales: Hacia una nueva cultura y concertación empresarial*. Chile: Loom Ediciones.
- García, M. e Ibarra, L. (2012). *Diagnóstico de clima organizacional del departamento de educación de la Universidad de Guanajuato*. Guanajuato: Fundación Universitaria Andaluza Inca Garcilaso. Recuperado de: <http://nubr.co/l78mls>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. (4ª ed.). México: Mc Graw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Herzberg, F. (2009). *The motivation to work*. (12ª ed.). New Jersey: Transaction Publishers.
- Ibídem (1999). *Consejo Administrativo*.
- Jones, G. y George, J. (2006). *Administración contemporánea*. (4ª ed.). México: Mc Graw Hill
- Maslow, A. (1991). *Motivación y personalidad*. (3ª ed.). Madrid: Ediciones Diaz de Santos.
- Mc Clelland, D. (1987). *Human motivation*. Cambridge: Press Syndicate of the University of Cambridge.
- Mc Gregor, D. (1960). *The Human Side of Enterprise*. New York: Mc Graw Hill.
- Meyer, J. & Allen, J. (1997). *Commitment in the workplace: Theory, research and*
- Palma, S. (2004). *Escala Clima Laboral CL-SPC*. Perú: Cartolan.

- Pelaes, O. (2010). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos. (Tesis de post grado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos). Peru.
- Peralta, R. (2002). *El Clima Organizacional*. Recuperado de: <http://www.gestiopolis.com/el-clima-organizacional/>
- Porter, L. y Lawler, S.(1988). *Teorías de Motivación*. México: Prentice Hall.
- Schneider, B & Bartlett, J. (1970). *Individual differences and organizational climate II: Measurement of organizational climate by the multitrait. Personnel Psychology*.
- Stinger, L. (1968). *La tesoreria del clima organizacional*. Habana.
- Uribe, J. (2014). *Clima y ambiente organizacional: Trabajo, salud y factores psicosociales*. (1ª ed.). Mexico: El Manual Moderno. Recuperado de: <http://nubr.co/FsTvyl>
- Valqui, J. (2014). *Clima organizacional y desempeño laboral de servidores de Intituto Naciaonal Penitenciario, 2013*. (Tesis de grado, Universidad César Vallejo). Peru.
- Vroom, M. (1964). *Work and motivation*. New York: Wiley.
- Zerpa, A. (2014). *Clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Subgerencia del archivo registral fisico- Reniec*. (Tesis de post grado, Universidad César Vallejo). Perú.

ANEXOS

Anexo 1. Instrumentos

CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

El propósito de este Cuestionario es encontrar las áreas de oportunidad que nos permitan MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL de la empresa Lima Bus Internacional 1 S.A Lima, 2018

Nunca	1	Casi Nunca	2	A veces	3	Casi Siempre	4	Siempre	5
-------	---	------------	---	---------	---	--------------	---	---------	---

PREGUNTAS	N	CN	A	CS	S
FLUJO DE COMUNICACIÓN	1	2	3	4	5
1. Mi superior me comunica y orienta sobre las políticas y forma de trabajo.					
2. Mi superior inmediato me informa cuando hago bien mi trabajo.					
3. Mi superior inmediato me da retroalimentación tanto positiva como negativa sobre el desempeño de mi trabajo.					
4. Recibo en forma oportuna la información que requiero para mi trabajo					
5. Están establecidos los canales de comunicación entre la Dirección y las diferentes áreas.					
6. Recibo información con regularidad que me permite conocer lo que sucede en mi empresa					
7. Existe muy buena comunicación con mi superior inmediato.					
8. Existe muy buena comunicación entre los compañeros de trabajo.					
9. En esta organización valoran mi trabajo					
10. El trabajo que hago es importante para el futuro del país					
11. Nuestros clientes externos están recibiendo el servicio que demandan de nosotros					
12. Nuestros pasajeros reciben un buen servicio.					
TOMA DE DESICIONES					
13. Mi superior inmediato pide mis opiniones para ayudarlo a tomar decisiones.					
14. Mi superior inmediato escucha lo que dice su personal.					
15. Mi superior inmediato busca los aportes del equipo para que se puedan comprender y dar solución a las actitudes complejas que se presentan.					
16. En mi grupo de trabajo, la toma de decisiones se toma en equipo.					
17. En mi área tendría que existir un buzón de sugerencias para poder expresar lo que deseamos.					
18. Siento que formo parte de la toma de decisiones de mi empresa.					
19. Mi grupo trabaja de manera que se toma en cuenta las decisiones del área.					
20. Mi superior inmediato me toma en cuenta en las decisiones de la campaña.					
21. Puedo confiar que mis sugerencias serán tomadas en cuenta.					
INTERES POR LAS PERSONAS					
22. Mi superior me motiva a cumplir con mi trabajo de la mejor manera.					
23. Soy responsable del trabajo que realizo					

PREGUNTAS	N	CN	A	CS	S
24. Soy responsable de cumplir los estándares de desempeño y/o rendimiento					
25. Conozco las exigencias de mi trabajo					
26. Me siento comprometido para alcanzar las metas establecidas.					
27. El horario de trabajo me permite atender mis necesidades personales					
28. En mi grupo de trabajo, solucionar el problema es más importante que encontrar algún culpable.					
29. Mi superior inmediato está disponible cuando lo requiero.					
30. Siento que formo parte de un equipo que trabaja hacia una meta común.					
31. Mi grupo trabaja de manera eficiente y enfocada.					
INFLUENCIA DEL DEPARTAMENTO					
32. Mi institución es un lugar relajado para trabajar.					
33. En mi organización está claramente definida su Misión y Visión.					
34. Me siento como si nunca tuviese un día libre.					
35. Muchas de los trabajadores de mi empresa en mi nivel, sufren de un alto estrés, debido a la exigencia de trabajo.					
36. Considero que me pagan lo justo por mi trabajo					
37. Estoy satisfecho con los beneficios que recibo					
38. Para desempeñar las funciones de mi puesto tengo que hacer un esfuerzo adicional en el trabajo					
EXCELENCIA TECNOLÓGICA					
39. Los vehículos de trabajo estos operativos en su totalidad					
40. La tecnología utilizada en las máquinas de trabajo son de última generación.					
41. Las unidades presentan fallas mecánicas					
42. Se realiza mantenimientos preventivos de las unidades					
43. El personal tiene comunicación tecnológica de última generación					

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

El propósito de este Cuestionario es encontrar las áreas de oportunidad que nos permitan **MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL** de la empresa Lima Bus Internacional 1 S.A Lima, 2018

Nunca	1	Casi Nunca	2	A veces	3	Casi Siempre	4	Siempre	5
-------	---	------------	---	---------	---	--------------	---	---------	---

DESEMPEÑO LABORAL									
Nº	PREGUNTA	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA			
MOTIVACIÓN									
1	Logra comprender fácilmente nuevos conocimientos.								
2	Divulga y da a conocer a sus compañeros de las normas con las que se rige las diferentes funciones.								
3	Cumple con el horario de trabajo establecido.								
4	Es de las primeras personas en irse cuando ya es hora de salida.								
5	Cuenta con capacidad de defender los intereses de la Empresa y adherirse a sus lineamientos								
6	Demuestra sinceridad en las tareas encomendadas.								
7	Cumple con las normas del uniforme establecido por la empresa.								
8	Saluda a los pasajeros de forma adecuada.								
SATISFACCION DEL TRABAJO									
9	Invierte tiempo y energía en la realización de sus labores.								
10	Si alguien le falta el respeto se lo hace saber con una actitud tranquila y cordial.								
11	Comprende claramente las instrucciones brindadas por sus superiores.								
12	Realiza sus labores completa y correctamente en el tiempo indicado.								
13	Acepta críticas constructivas.								
14	Tiene buena relación con sus compañeros de trabajo.								
15	Ayuda al cliente en satisfacer sus necesidades.								
16	Tiene buenas ideas.								
17	Tiene dificultad para trata personas.								
CAPACITACIÓN DEL TRABAJO									
18	Cumple con las normas de seguridad que se establece en el área.								
19	Cumple con asistir todos los días a su lugar de trabajo.								
20	Responde positivamente a las órdenes que le indican sus superiores.								
21	Es de las personas que llega justo a la hora de entrada a trabajar.								
22	Saluda de manera cordial a sus compañeros, jefes y visitantes.								

23	Cuando se le pide que termine una tarea la realizan sin errores.					
TRABAJO EN EQUIPO						
24	Los resultados de su trabajo son satisfactorios.					
25	Brinda un buen servicio al cliente.					
26	Tiene una actitud amable hacia el cliente.					
27	No necesita que le expliquen las cosas más de una vez.					
28	Al momento que le indican un nuevo procedimiento, lo aplica tal y como se le indico.					
29	Presenta dificultad con los números.					
30	Utiliza el vocabulario y los modales adecuados hacia el cliente.					

Anexo 2. Validación del instrumento

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "Clima organizacional y desempeño laboral de los conductores de Lima Bus Internacional S.A., Lima 2018"								
Apellidos y nombres del investigador: Ricci MENDOZA CARLOS MELCHOR								
Apellidos y nombres del experto: Dr. Esc. CASTRO GUILLON CARLOS AUSTIN								
ASPECTO POR EVALUAR						OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONE S / SUGERENCIAS	
CLIMA ORGANIZACIONAL	FLUJO DE COMUNICACIÓN	Flujo de comunicación entre jefe y trabajador	Mi superior me comunica y orienta sobre las políticas y forma de trabajo.	N = Nunca, casi nunca, A veces, casi siempre, siempre	✓			
			Mi superior inmediato me informa cuando hago bien mi trabajo.		✓			
			Mi superior inmediato me da retroalimentación tanto positiva como negativa sobre el desempeño de mi trabajo.		✓			
			Recibo en forma oportuna la información que requiero para mi trabajo		✓			
			Están establecidos los canales de comunicación entre la Dirección y las diferentes áreas.		✓			
			Recibo información con regularidad que me permite conocer lo que sucede en mi empresa		✓			
			Existe muy buena comunicación con mi superior inmediato.		✓			
	TOMA DE DECISIONES	Flujo de comunicación entre trabajadores	Existe muy buena comunicación entre los compañeros de trabajo.		✓			
			En esta organización valoran mi trabajo		✓			
			El trabajo que hago es importante para el futuro del país		✓			
			Nuestros clientes externos están recibiendo el servicio que demandan de nosotros		✓			
			Nuestros pasajeros reciben un buen servicio.		✓			
			Mi superior inmediato pide mis opiniones para ayudarme a tomar decisiones.		✓			
			Mi superior inmediato escucha lo que dice su personal.		✓			

INTERES POR LAS PERSONAS	Toma de decisiones de la jefatura	Mi superior inmediato busca los aportes del equipo para que se puedan comprender y dar solución a las actitudes complejas que se presentan.	✓
		En mi grupo de trabajo, la toma de decisiones se toma en equipo.	✓
	Toma de decisiones de las personas	En mi área tendría que existir un buzón de sugerencias para poder expresar lo que deseamos.	✓
		Siento que formo parte de la toma de decisiones de mi empresa.	✓
		Mi grupo trabaja de manera que se toma en cuenta las decisiones del área.	✓
		Mi superior inmediato me toma en cuenta en las decisiones de la campaña.	✓
	Compromiso del trabajador con la empresa	Puedo confiar que mis sugerencias serán tomadas en cuenta.	✓
		Mi superior me motiva a cumplir con mi trabajo de la mejor manera.	✓
		Soy responsable del trabajo que realizo.	✓
		Soy responsable de cumplir los estándares de desempeño y/o rendimiento.	✓
		Conozco las exigencias de mi trabajo.	✓
		Me siento comprometido para alcanzar las metas establecidas.	✓
Puntualidad de los trabajadores	El horario de trabajo me permite atender mis necesidades personales.	✓	
	En mi grupo de trabajo, solucionar el problema es más importante que encontrar algún culpable.	✓	
	Mi superior inmediato está disponible cuando lo requiero.	✓	
	Siento que formo parte de un equipo que trabaja hacia una meta común.	✓	
	Mi grupo trabaja de manera eficiente.	✓	
	Mi institución es un lugar relajado para trabajar.	✓	
INFLUENCIA DEL DEPARTAMENTO	Seguridad de la empresa	En mi organización está claramente definida su Misión y Visión.	✓
		Me siento como si nunca tuviese un día libre.	✓
	Trato de los jefes inmediatos	Muchas de los trabajadores de mi empresa en mi nivel, sufren de un alto estrés, debido a la exigencia de trabajo.	✓
		Considero que me pagan lo justo por mi trabajo.	✓

DESEMPEÑO LABORAL	EXCELENCIA TECNOLÓGICA	Ambiente de trabajo	Estoy satisfecho con los beneficios que recibo	✓
			Para desempeñar las funciones de mi puesto tengo que hacer un esfuerzo adicional en el trabajo	✓
		Estados de más máquinas	Los vehículos de trabajo esta operativos en su totalidad	✓
			Las unidades presentan fallas mecánicas	✓
			Se realiza mantenimientos preventivos de las unidades	✓
		Tecnología de las máquinas	La tecnología utilizada en las máquinas de trabajo es de última generación.	✓
			El personal tiene comunicación tecnológica de última generación	✓
	MOTIVACIÓN	Incentivos	Logra comprender con facilidad nuevos conocimientos en jornadas de capacitación..	✓
			Divulga y da a conocer a sus compañeros de las normas con las que se rige las diferentes funciones.	✓
			Cumple con el horario de trabajo establecido.	✓
		Comisiones	Es de las primeras personas en irse cuando ya es hora de salida.	✓
			Cuenta con capacidad de defender los intereses de la Empresa y adherirse a sus lineamientos	✓
			Demuestra sinceridad en las tareas encomendadas.	✓
	Reconocimiento	Cumple con las normas establecidas para el uso del uniforme de la empresa.	✓	
	SATISFACCION DEL TRABAJO	Ambiente laboral	Saluda a los pasajeros de forma adecuada,	✓
Invierte tiempo y energía en la realización de sus labores			✓	
		Si alguien le falta el respeto se lo hace saber con una actitud tranquila y cordial.	✓	
		Comprende claramente las instrucciones brindadas por sus superiores.	✓	
Logros laborales		Realiza sus labores completa y correctamente en el tiempo indicado.	✓	
		Acepta críticas constructivas.	✓	
		Tiene buena relación con sus compañeros de trabajo.	✓	
Condiciones de trabajo		Ayuda al cliente en satisfacer sus necesidades.	✓	
	Contribuye con nuevas ideas para el mejoramiento del servicio.	✓		
	Tiene dificultad para trata personas.	✓		

CAPACITACIÓN DEL TRABAJO	Evaluación	Cumple con las normas de seguridad que se establece en el área.	✓
		Cumple con asistir todos los días a su lugar de trabajo.	✓
	Programas	Responde positivamente a las órdenes que le indican sus superiores.	✓
		Es de las personas que llega justo a la hora de entrada a trabajar.	✓
Inducción	Saluda de manera cordial a sus compañeros, jefes y visitantes.	✓	
	Cuando se le pide que termine una tarea la realizan sin errores.	✓	
TRABAJO EN EQUIPO	Inducción	Los resultados de su trabajo son satisfactorios.	✓
		Brinda un buen servicio al cliente.	✓
	Compromiso	Tiene una actitud amable hacia el cliente.	✓
		No necesita que le expliquen las cosas más de una vez.	✓
		Al momento que le indican un nuevo procedimiento, lo aplica tal y como se le indico.	✓
		Presenta dificultad con los números.	✓
Utiliza el vocabulario y los modales adecuados hacia el cliente.	✓		
Firma del experto:			✓
	Fecha <u>26/06/2017</u>		✓

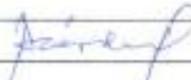
Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "Clima organizacional y desempeño laboral de los conductores de Lima Bus Internacional S.A., Lima 2018"							
Apellidos y nombres del investigador: RICCI MENDOZA CARLOS MELCHOR							
Apellidos y nombres del experto: Jr. CORDENA SANVEDRA ABRAHAM							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
CLIMA ORGANIZACIONAL	FLUJO DE COMUNICACIÓN	Flujo de comunicación entre jefe y trabajador	Mi superior me comunica y orienta sobre las políticas y forma de trabajo.	N = Nunca, casi nunca. A veces, casi siempre, siempre	/		
			Mi superior inmediato me informa cuando hago bien mi trabajo		/		
			Mi superior inmediato me da retroalimentación tanto positiva como negativa sobre el desempeño de mi trabajo.		/		
			Recibo en forma oportuna la información que requiero para mi trabajo		/		
		Están establecidos los canales de comunicación entre la Dirección y las diferentes áreas.	/				
		Recibo información con regularidad que me permite conocer lo que sucede en mi empresa	/				
		Flujo de comunicación entre trabajadores	Existe muy buena comunicación con mi superior inmediato.		/		
			Existe muy buena comunicación entre los compañeros de trabajo.		/		
	En esta organización valoran mi trabajo		/				
	El trabajo que hago es importante para el futuro del país		/				
	Nuestros clientes externos están recibiendo el servicio que demandan de nosotros		/				
	Nuestros pasajeros reciben un buen servicio.		/				
	TOMA DE DECISIONES		Mi superior inmediato pide mis opiniones para ayudarte a tomar decisiones.		/		
			Mi superior inmediato escucha lo que dice su personal.		/		

	Toma de decisiones de la jefatura	<p>Mi superior inmediato busca los aportes del equipo para que se puedan comprender y dar solución a las actitudes complejas que se presentan.</p> <p>En mi grupo de trabajo, la toma de decisiones se toma en equipo.</p>	/	
		<p>En mi área tendría que existir un buzón de sugerencias para poder expresar lo que deseamos.</p> <p>Siento que formo parte de la toma de decisiones de mi empresa.</p>	/	
	Toma de decisiones de las personas	<p>Mi grupo trabaja de manera que se toma en cuenta las decisiones del área.</p> <p>Mi superior inmediato me toma en cuenta en las decisiones de la campaña.</p> <p>Puedo confiar que mis sugerencias serán tomadas en cuenta.</p>	/	
		<p>Mi superior me motiva a cumplir con mi trabajo de la mejor manera.</p> <p>Soy responsable del trabajo que realizo</p>	/	
		Compromiso del trabajador con la empresa	<p>Soy responsable de cumplir los estándares de desempeño y/o rendimiento</p> <p>Conozco las exigencias de mi trabajo</p>	/
			<p>Me siento comprometido para alcanzar las metas establecidas.</p> <p>El horario de trabajo me permite atender mis necesidades personales</p>	/
	INTERES POR LAS PERSONAS	Puntualidad de los trabajadores	<p>En mi grupo de trabajo, solucionar el problema es más importante que encontrar algún culpable.</p> <p>Mi superior inmediato está disponible cuando lo requiero.</p> <p>Siento que formo parte de un equipo que trabaja hacia una meta común.</p> <p>Mi grupo trabaja de manera eficiente.</p>	/
			<p>Mi institución es un lugar relajado para trabajar.</p> <p>En mi organización está claramente definida su Misión y Visión.</p> <p>Me siento como si nunca tuviese un día libre.</p>	/
		Seguridad de la empresa	<p>Muchas de los trabajadores de mi empresa en mi nivel, sufren de un alto estrés, debido a la exigencia de trabajo.</p> <p>Considero que me pagan lo justo por mi trabajo</p>	/
			Trato de los jefes inmediatos	
INFLUENCIA DEL DEPARTAMENTO			/	
			/	

DESEMPEÑO LABORAL	Ambiente de trabajo	Estoy satisfecho con los beneficios que recibo	/	
		Para desempeñar las funciones de mi puesto tengo que hacer un esfuerzo adicional en el trabajo	/	
	Estados de más maquinas	Los vehiculos de trabajo esta operativos en su totalidad	/	
		Las unidades presentan fallas mecánicas	/	
	Tecnología de las maquinas	Se realiza mantenimientos preventivos de las unidades	/	
		La tecnología utilizada en las máquinas de trabajo es de última generación	/	
	EXCELENCIA TECNOLÓGICA	El personal tiene comunicación tecnológica de última generación	/	
		Logra comprender con facilidad nuevos conocimientos en jornadas de capacitación.	/	
	MOTIVACIÓN	Incentivos	Divulga y da a conocer a sus compañeros de las normas con las que se rige las diferentes funciones.	/
			Cumple con el horario de trabajo establecido.	/
	Comisiones	Es de las primeras personas en irse cuando ya es hora de salida.	/	
		Cuenta con capacidad de defender los intereses de la Empresa y adherirse a sus lineamientos	/	
	Reconocimiento	Demuestra sinceridad en las tareas encomendadas.	/	
		Cumple con las normas establecidas para el uso del uniforme de la empresa.	/	
	Ambiente laboral	Saluda a los pasajeros de forma adecuada.	/	
		Invierte tiempo y energía en la realización de sus labores.	/	
SATISFACCION DEL TRABAJO	Logros laborales	Si alguien le falta el respeto se lo hace saber con una actitud tranquila y cordial.	/	
		Comprende claramente las instrucciones brindadas por sus superiores.	/	
Condiciones de trabajo	Realiza sus labores completa y correctamente en el tiempo indicado.	/		
	Acepta críticas constructivas.	/		
	Tiene buena relación con sus compañeros de trabajo.	/		
	Ayuda al cliente en satisfacer sus necesidades.	/		
	Contribuye con nuevas ideas para el mejoramiento del servicio.	/		
	Tiene dificultad para trata personas.	/		

CAPACITACIÓN DEL TRABAJO	Evaluación	Cumple con las normas de seguridad que se establece en el área.	/
		Cumple con asistir todos los días a su lugar de trabajo.	/
	Programas	Responde positivamente a las órdenes que le indican sus superiores.	/
		Es de las personas que llega justo a la hora de entrada a trabajar.	/
Inducción	Saluda de manera cordial a sus compañeros, jefes y visitantes.	/	
	Cuando se le pide que termine una tarea la realizan sin errores.	/	
TRABAJO EN EQUIPO	Inducción	Los resultados de su trabajo son satisfactorios.	/
		Brinda un buen servicio al cliente.	/
	Compromiso	Tiene una actitud amable hacia el cliente.	/
		No necesita que le expliquen las cosas más de una vez.	/
		Al momento que le indican un nuevo procedimiento, lo aplica tal y como se le indicó.	/
		Presenta dificultad con los números.	/
	Utiliza el vocabulario y los modales adecuados hacia el cliente.	/	
Firma del experto:		Fecha: <u>26/06/14</u>	

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "Clima organizacional y desempeño laboral de los conductores de Lima Bus Internacional 1 S.A., Lima 2018"								
Apellidos y nombres del investigador: <i>Ricci MENDOZA CARLOS MELCHOR</i>								
Apellidos y nombres del experto: <i>Merino Zevalllos, Carlos Antonio</i>								
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
CLIMA ORGANIZACIONAL	FLUJO DE COMUNICACIÓN	Flujo de comunicación entre jefe y trabajador	Mi superior me comunica y orienta sobre las políticas y forma de trabajo.	N = Nunca, casi nunca, A veces, casi siempre, siempre	<input checked="" type="checkbox"/>			
			Mi superior inmediato me informa cuando hago bien mi trabajo.		<input checked="" type="checkbox"/>			
			Mi superior inmediato me da retroalimentación tanto positiva como negativa sobre el desempeño de mi trabajo.		<input checked="" type="checkbox"/>			
			Recibo en forma oportuna la información que requiero para mi trabajo		<input checked="" type="checkbox"/>			
			Están establecidos los canales de comunicación entre la Dirección y las diferentes áreas.		<input checked="" type="checkbox"/>			
			Recibo información con regularidad que me permite conocer lo que sucede en mi empresa		<input checked="" type="checkbox"/>			
			Existe muy buena comunicación con mi superior inmediato.		<input checked="" type="checkbox"/>			
	TOMA DE DECISIONES	Flujo de comunicación entre trabajadores	Existe muy buena comunicación entre los compañeros de trabajo.		<input checked="" type="checkbox"/>			
			En esta organización valoran mi trabajo		<input checked="" type="checkbox"/>			
			El trabajo que hago es importante para el futuro del país		<input checked="" type="checkbox"/>			
			Nuestros clientes externos están recibiendo el servicio que demandan de nosotros		<input checked="" type="checkbox"/>			
			Nuestros pasajeros reciben un buen servicio.		<input checked="" type="checkbox"/>			
			Mi superior inmediato pide mis opiniones para ayudarlo a tomar decisiones.		<input checked="" type="checkbox"/>			
			Mi superior inmediato escucha lo que dice su personal.		<input checked="" type="checkbox"/>			

INTERES POR LAS PERSONAS	Toma de decisiones de la jefatura	Mi superior inmediato busca los aportes del equipo para que se puedan comprender y dar solución a las actitudes complejas que se presentan.	✓
		En mi grupo de trabajo, la toma de decisiones se toma en equipo.	✓
	Toma de decisiones de las personas	En mi área tendría que existir un buzón de sugerencias para poder expresar lo que deseamos.	✓
		Siento que formo parte de la toma de decisiones de mi empresa.	✓
		Mi grupo trabaja de manera que se toma en cuenta las decisiones del área.	✓
		Mi superior inmediato me toma en cuenta en las decisiones de la campaña.	✓
	Compromiso del trabajador con la empresa	Puedo confiar que mis sugerencias serán tomadas en cuenta.	✓
		Mi superior me motiva a cumplir con mi trabajo de la mejor manera.	✓
		Soy responsable del trabajo que realizo	✓
		Soy responsable de cumplir los estándares de desempeño y/o rendimiento	✓
Conozco las exigencias de mi trabajo		✓	
Me siento comprometido para alcanzar las metas establecidas.		✓	
Puntualidad de los trabajadores	El horario de trabajo me permite atender mis necesidades personales	✓	
	En mi grupo de trabajo, solucionar el problema es más importante que encontrar algún culpable.	✓	
	Mi superior inmediato está disponible cuando lo requiero.	✓	
	Siento que formo parte de un equipo que trabaja hacia una meta común.	✓	
	Mi grupo trabaja de manera eficiente.	✓	
INFLUENCIA DEL DEPARTAMENTO	Seguridad de la empresa	Mi institución es un lugar relajado para trabajar.	✓
		En mi organización está claramente definida su Misión y Visión.	✓
	Trato de los jefes inmediatos	Me siento como si nunca tuviese un día libre.	✓
		Muchas de los trabajadores de mi empresa en mi nivel, sufren de un alto estrés, debido a la exigencia de trabajo.	✓
		Considero que me pagan lo justo por mi trabajo	✓

DESEMPEÑO LABORAL	EXCELENCIA TECNOLÓGICA	Ambiente de trabajo	Estoy satisfecho con los beneficios que recibo	✓
			Para desempeñar las funciones de mi puesto tengo que hacer un esfuerzo adicional en el trabajo	✓
	Estados de más máquinas	Los vehículos de trabajo esta operativos en su totalidad	✓	
		Las unidades presentan fallas mecánicas	✓	
	Tecnología de las maquinas	Se realiza mantenimientos preventivos de las unidades	✓	
		La tecnología utilizada en las máquinas de trabajo es de última generación.	✓	
	MOTIVACIÓN	Incentivos	El personal tiene comunicación tecnológica de última generación	✓
			Logra comprender con facilidad nuevos conocimientos en jornadas de capacitación.	✓
		Comisiones	Divulga y da a conocer a sus compañeros de las normas con las que se rige las diferentes funciones.	✓
			Cumple con el horario de trabajo establecido.	✓
		Reconocimiento	Es de las primeras personas en irse cuando ya es hora de salida.	✓
			Cuenta con capacidad de defender los intereses de la Empresa y adherirse a sus lineamientos	✓
		Ambiente laboral	Demuestra sinceridad en las tareas encomendadas.	✓
			Cumple con las normas establecidas para el uso del uniforme de la empresa.	✓
SATISFACCION DEL TRABAJO		Logros laborales	Saluda a los pasajeros de forma adecuada.	✓
			Invierte tiempo y energía en la realización de sus labores.	✓
	Condiciones de trabajo	Si alguien le falta el respeto se lo hace saber con una actitud tranquila y cordial.	✓	
		Comprende claramente las instrucciones brindadas por sus superiores.	✓	

CAPACITACIÓN DEL TRABAJO	Evaluación	Cumple con las normas de seguridad que se establece en el área.	✓
		Cumple con asistir todos los días a su lugar de trabajo.	✓
	Programas	Responde positivamente a las órdenes que le indican sus superiores.	✓
		Es de las personas que llega justo a la hora de entrada a trabajar.	✓
	Inducción	Saluda de manera cordial a sus compañeros, jefes y visitantes.	✓
		Cuando se le pide que termine una tarea la realizan sin errores.	✓
TRABAJO EN EQUIPO	Inducción	Los resultados de su trabajo son satisfactorios.	✓
		Brinda un buen servicio al cliente.	✓
	Tiene una actitud amable hacia el cliente.	✓	
	Compromiso	No necesita que le expliquen las cosas más de una vez.	✓
		Al momento que le indican un nuevo procedimiento, lo aplica tal y como se le indicó.	✓
		Presenta dificultad con los números.	✓
Utiliza el vocabulario y los modales adecuados hacia el cliente.	✓		
Firma del experto:			
	Fecha:	26/06/13	

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Anexo 3. Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA							
Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los Conductores de Lima Bus Internacional 1 S.A., Lima 2018.							
FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Problema General	Objetivo General	Hipotesis General	Clima organizacional	El ambiente en el cual las personas realizan su trabajo influye de manera notoria en su satisfacción y comportamiento, y por lo tanto, en su creatividad y productividad. (Álvarez, 1995, p.34)	El clima organizacional constituye los procesos de análisis de los siguientes aspectos, flujo de comunicación, práctica de toma de decisiones, interés por las personas, influencia en el departamento y excelencia tecnológica en el seno de una organización.	Flujo de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> Flujo de comunicación entre jefe y trabajador Flujo de comunicación entre trabajadores
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipotesis Específicos				Practica de toma de decisiones	<ul style="list-style-type: none"> Toma de decisiones de la jefatura Toma de decisiones de las personas
¿Qué relación existe entre el flujo de comunicación y desempeño laboral de los conductores de LIMA BUS INTERNACIONAL 1 S.A Lima, 2018?	Determinar la relación que existe entre flujo de comunicación y desempeño laboral de los conductores de LIMA BUS INTERNACIONAL 1 S.A Lima, 2018.	Existe relación significativa entre flujo de comunicación y desempeño laboral de los conductores de LIMA BUS INTERNACIONAL 1 S.A Lima, 2018.				Interés por las personas	<ul style="list-style-type: none"> Compromiso del trabajador con la empresa Puntualidad de los trabajadores
¿Qué relación existe entre toma de decisiones y desempeño laboral conductores de LIMA BUS INTERNACIONAL 1 S.A Lima, 2018?	Determinar la relación que existe entre toma de decisiones y desempeño laboral de los conductores de LIMA BUS INTERNACIONAL 1 S.A Lima, 2018.	Existe relación significativa entre toma de decisiones y desempeño laboral de los conductores de LIMA BUS INTERNACIONAL 1 S.A Lima, 2018.				Influencia en el departamento	<ul style="list-style-type: none"> Seguridad de la empresa Trato de los jefes inmediatos Ambiente de trabajo
¿Qué relación existe entre interés por las personas y desempeño laboral de los conductores de LIMA BUS INTERNACIONAL 1 S.A Lima, 2018?	Determinar la relación que existe entre interés por las personas y desempeño laboral de los conductores de LIMA BUS INTERNACIONAL 1 S.A Lima, 2018.	Existe relación significativa entre el interés por la persona y el desempeño laboral de los conductores de LIMA BUS INTERNACIONAL 1 S.A Lima, 2018.	Desempeño Laboral	(Chiavenato, 2009, p. 259) consideró que el desempeño laboral es la eficacia que tiene el personal en su organización al realizar su trabajo, enfocándose en la búsqueda de los objetivos, a través de estrategias. En tal sentido, el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados.	El desempeño laboral fue medido a través de la motivación, satisfacción del trabajo, capacitación del trabajo y trabajo en equipo, con ello se pudo estructurar un instrumento que permitió realizar las mediciones pertinentes, para evidenciar qué se debe mejorar en la organización.	Excelencia tecnológica	<ul style="list-style-type: none"> Estados de más maquinas Tecnología de las maquinas
¿Qué relación existe entre influencia en el departamento y desempeño laboral de los conductores de LIMA BUS INTERNACIONAL 1 S.A Lima, 2018?	Determinar la relación que existe entre influencia en el departamento y desempeño laboral de los conductores de LIMA BUS INTERNACIONAL 1 S.A Lima, 2018.	Existe relación significativa entre influencia en el departamento y desempeño laboral de los conductores de LIMA BUS INTERNACIONAL 1 S.A Lima, 2018.				Motivación	<ul style="list-style-type: none"> Incentivos Comisiones Reconocimiento
¿Qué relación existe entre excelencia tecnológica y desempeño laboral de conductores de LIMA BUS INTERNACIONAL 1 S.A Lima, 2018?	Determinar la relación que existe entre excelencia tecnológica y desempeño laboral de los conductores de LIMA BUS INTERNACIONAL 1 S.A Lima, 2018.	Existe relación significativa entre excelencia tecnológica y desempeño laboral de los conductores de LIMA BUS INTERNACIONAL 1 S.A Lima, 2018.				Satisfacción del Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> Ambiente Laboral Logros Laborales Condiciones de Trabajo
¿Qué relación existe entre excelencia tecnológica y desempeño laboral de conductores de LIMA BUS INTERNACIONAL 1 S.A Lima, 2018?	Determinar la relación que existe entre excelencia tecnológica y desempeño laboral de los conductores de LIMA BUS INTERNACIONAL 1 S.A Lima, 2018.	Existe relación significativa entre excelencia tecnológica y desempeño laboral de los conductores de LIMA BUS INTERNACIONAL 1 S.A Lima, 2018.				Capacitación del Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> Evaluación Programas Inducción
						Trabajo en Equipo	<ul style="list-style-type: none"> Miembros de Equipo Compromiso

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

TERESA GONZALES MONCADA, COORDINADORA DE INVESTIGACION DEL PFA de la Universidad César Vallejo LIMA NORTE (precisar filial o sede), revisor(a) de la tesis titulada

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS CONDUCTORES DE LIMA BUS INTERNACIONAL I S.A., LIMA 2018.”

Del (de la) estudiante RICCI MENDOZA CARLOS MELCHOR constato que la investigación tiene un índice de similitud de **24%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 28 de setiembre 2018



Firma

TERESA GONZALES MONCADA

DNI: 25728455

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

Feedback Studio - Mozilla Firefox
 https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?s=1&lang=es&o=1010313703&ro=103&u=1066462380

feedback studio Clima organizacional y desempeño laboral de los conductores de Lima Bus Internacional 1 S.A., Lima 2018. /20 2 de 2

Resumen de coincidencias ✕

24 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

24	1 dspace.unitru.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	3 %	>
	2 pt.scribd.com <small>Fuente de Internet</small>	1 %	>
	3 es.scribd.com <small>Fuente de Internet</small>	1 %	>
	4 repositorio.uantv.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	1 %	>
	5 repositorio.upagu.edu... <small>Fuente de Internet</small>	1 %	>
	6 prezi.com <small>Fuente de Internet</small>	1 %	>
	7 www.scribd.com <small>Fuente de Internet</small>	1 %	>
	8 recursosbiblio.url.edu.gt <small>Fuente de Internet</small>	1 %	>


UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
 ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Clima organizacional y desempeño laboral de los conductores de Lima Bus Internacional 1 S.A., Lima 2018.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en administración

AUTOR:
 Riri Mondra, Carlos Molitor

ASESOR:
 Dr. Yzquier Espinoza, Juan Manuel

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
 Gestión de organizaciones

LIMA - PPRE
 Año 2018



Página: 1 de 90 Número de palabras: 16438 Text-only Report High Resolution Activado

04:19 p.m. 28/09/2018



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
La Escuela de Administración

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA

Carlos Melchor Ricci Mendoza

INFORME TITULADO:

Clima organizacional y desempeño laboral de los conductores de
Lima Bus Internacional S.A., Lima 2018.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciado en Administración

SUSCRIBIDO EN FECHA: 21/07/2018

NOTA O MENCIÓN: 15



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres : Ricci Mendoza Carlos Melchor
D.N.I. : 41461950
Domicilio : Av. Santa Rosa Mz. Ll Lt. 19 S.J.L
Teléfono : Fijo : Móvil : 983508267
E-mail : criccimendoza@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : Ciencias Empresariales
Escuela : Administración
Carrera : Administración
Título : Licenciado en Administración

Tesis de Post Grado

Maestría

Grado :

Mención :

Doctorado

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:
Ricci Mendoza Carlos Melchor

Título de la tesis:

Clima organizacional y desempeño laboral de los conductores de Lima Bus
Internacional 1 S.A., Lima 2018.

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha:

07.12.2018

