



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores  
en Talma Servicios Aeroportuarios S.A. sede- Juliaca, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería

**AUTORAS:**

Yanarico Huanca, Kelly Luzgarda (ORCID: 0000-0003-0945-1337)

Aguirre Valencia, Diana Carolina (ORCID: 0000-0001-7468-5055)

**ASESORA:**

Segovia Aranibar, Elizabeth Luz (ORCID: 0000-0002-8790-6707)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Responsabilidad Social y Corporativa

LIMA-PERÚ

2021

## **DEDICATORIA**

A Dios, por su amor infinito, protección en cada etapa de mi vida enseñándome a superar cada desafío que se presenta en el camino.

A mis padres por su cariño, comprensión, paciencia, consejo y apoyo incondicional en todo momento. Y enseñarme a ser mejor persona con su humildad y sabiduría cada palabra de aliento inspira a seguir con perseverancia.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Cesar Vallejo, en particular a la Escuela Profesional de Administración en Turismo y Hotelería.

A la Mg. Sc. Elizabeth Luz Segovia Aranibar por brindarme sus sabias enseñanzas.

A los jurados de la presente investigación, cuyas valiosas sugerencias permitieron la mejora significativa del presente documento.

A todos los trabajadores que forman parte de Talma Servicios Aeroportuarios sede-Juliaca; por su colaboración desinteresada en la realización de este estudio

## ÍNDICE DE CONTENIDO

Carátula .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimientos .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
Abstract .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II.MARCO TEÓRICO .....	4
III.METODOLOGÍA .....	15
3.1 Diseño y tipo de investigación .....	15
3.2 Variables y operacionalización .....	15
3.3 Población .....	16
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	16
3.5 Validación de instrumentos .....	17
3.6 Método de análisis de datos .....	17
3.7 Aspectos éticos.....	18
IV.RESULTADOS .....	18
V.DISCUSIÓN.....	30
VI. CONCLUSIONES .....	32
VII. RECOMENDACIONES.....	35
REFERENCIAS .....	36
ANEXOS.....	42

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág</b>
<b>Tabla 1.</b> Análisis de confiabilidad del instrumento .....	17
<b>Tabla 2.</b> Trato Interpersonal en Talma Servicios Aeroportuarios S.A. ....	18
<b>Tabla 3.</b> Retribución en Talma Servicios Aeroportuarios S.A. ....	19
<b>Tabla 4.</b> Disponibilidad de recursos .....	20
<b>Tabla 5.</b> Trabajo en equipo .....	21
<b>Tabla 6.</b> Desempeño Individual .....	22
<b>Tabla 7.</b> Desempeño grupal .....	24
<b>Tabla 8.</b> Correlación entre el clima organizacional y desempeño laboral .....	25
<b>Tabla 9.</b> Correlación entre el trato interpersonal y desempeño laboral .....	26
<b>Tabla 10.</b> Correlación entre el trato interpersonal y desempeño laboral .....	27
<b>Tabla 11.</b> Correlación entre la disponibilidad de recursos y desempeño laboral ....	28
<b>Tabla 12.</b> Correlación entre el trabajo en equipo y desempeño laboral .....	29

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Dimensión trato interpersonal.....	21
<b>Figura 2.</b> Dimensión retribución.....	23
<b>Figura 3.</b> Dimensión disponibilidad de recursos .....	24
<b>Figura 4.</b> Dimensión trabajo en equipo .....	24
<b>Figura 5.</b> Dimensión desempeño individual.....	26
<b>Figura 6.</b> Dimensión desempeño laboral .....	27

## RESUMEN

El presente estudio estuvo orientado a “determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores en Talma Servicios Aeroportuarios S.A. sede-Juliaca, 2020”, tuvo una metodología de tipo aplicada con un enfoque cuantitativo de alcance correlacional, de diseño no experimental de corte transversal con una población de 50 trabajadores que laboran en Talma Servicios Aeroportuarios S.A. sede-Juliaca. Para la recolección de datos se diseñó una encuesta cuyo instrumento fue un cuestionario conformado por 22 preguntas, los datos fueron procesados con el programa estadístico SPSS 25 y respectivamente analizados con el método estadístico coeficiente de correlación de Rho de Spearman. Basado en los resultados obtenidos, se puede concluir que existe una correlación débil directa y muy significativa siendo  $r = 0,368$   $p = 0,000 < 0,05$ ; por lo que se puede afirmar que existe una relación significativa entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores en Talma Servicios Aeroportuarios sede- Juliaca, 2020.

**Palabras clave:** Clima Organizacional, desempeño laboral, trato interpersonal, trabajo en equipo, desempeño grupal, desempeño individual.

## ABSTRACT

This study was aimed at “determining the relationship between the organizational climate and work performance of the workers at Talma Airport Services headquarters-Juliaca,2020”, had a methodology of type applied with a quantitative approach of correlational scope, of a non-experimental crosssectional design with a population of 50 workers who work in Talma Airport Services S.A. headquarters-Juliaca. For data collection, a survey was designed whose instrument was a questionnaire made up of 22 questions, the data were processed with the SPSS 25 statistical program and respectively analyzed with the Spearman Rho correlation coefficient statistical method. Based on the results obtained, it can be concluded that there is a direct and highly significant weak correlation with  $r = 0.368$   $\rho = 0.000 < 0.05$ ; Therefore, it can be stated that there is a significant relationship between the organizational climate and work performance of the workers at Talma Servicios Aeroportuarios headquarters-Juliaca, 2020.

**Keywords:** Organizational climate, job performance, interpersonal treatment, teamwork, group performance, individual performance.

## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, las organizaciones en el mundo se enfrentan a problemas como la tasa de rotación del personal que se ha incrementado en un 23% de 2013 a 2018, la principal razón por lo que los trabajadores renunciaron se debe a un inadecuado clima organizacional pues su desempeño laboral se vio afectado lo que ha provocado enormes pérdidas en las organizaciones (Keep on moving, 2018).

Por otro lado, la consultora Ascendo realizó un análisis de más de 500 empresas del 2014 al 2015, involucrando la evolución del clima organizacional en 15 países de América Latina; los resultados del ranking entre los países con mejor clima organizacional fueron los siguientes: República Dominicana obtuvo el primer lugar con 81.35 % seguida de Honduras 79.38 %, Ecuador 78.79 %, Costa Rica 73.22 %, Chile 70.65 % y finalmente Perú con 69.76 %. Además, en la evaluación se consideró cuatro factores de clima organizacional como la capacitación, compañerismo, colaboración y el trabajo en equipo (Ascendo, 2016). En Chile, el clima organizacional se ha convertido en una prioridad porque el 89% de las empresas chilenas realizan encuestas anuales en el 2015 la presidenta Michelle Bachelet adoptó medidas con respecto a las prácticas laborales para fomentar un entorno laboral adecuado que respete a los demás y brinde un buen trato para mejorar el desempeño laboral (Archivo Michelle Bachelet Jeria, 2015).

En relación con lo anteriormente expuesto, Perú obtuvo el sexto lugar respecto al clima organizacional lo que demuestra que existen deficiencias que deben ser mejoradas en las organizaciones, por lo que el área de recursos humanos debe adoptar estrategias de mejora continua, basadas en el talento humano para generar confianza y compromiso. Asimismo, Great Place to Work Institute Perú publicó un informe donde señaló que las organizaciones con un buen clima organizacional son más productivas y rentables, que es el factor determinante del éxito (MD Group, s.f.).

Por otro lado, el diario Info Mercado (2018), destacó la encuesta realizada por aptitud. El 53.7% de peruanos mencionó haber enfrentado problemas con respecto al clima organizacional, lo que repercutía negativamente en su desempeño

laboral, mientras que el 86% de los peruanos manifestó que estarían dispuestos a renunciar debido a un clima organizacional inapropiado.

Asimismo en Talma Servicios Aeroportuarios S.A. sede-Juliaca se observó un clima organizacional deficiente debido a la comunicación carente entre colaboradores, a ello se suma la ausencia de actividades recreacionales, falta de motivación, estrés laboral, falta de reconocimiento e incentivos de productividad, lo cual conduce a un desempeño laboral deficiente y con ello disminuye la productividad, por lo que la organización debe enfocarse en optimizar el ambiente de trabajo entre los miembros de la empresa para que los resultados contribuyan a lograr sus objetivos organizacionales.

En este estudio el problema general fue: ¿Cuál es la correlación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores en Talma Servicios Aeroportuarios S.A. sede- Juliaca, 2020?, seguidamente como problemas específicos: ¿Cuál es la correlación entre el trato interpersonal y el desempeño laboral de los trabajadores en Talma Servicios Aeroportuarios S.A. sede- Juliaca, 2020?, ¿Cuál es la correlación entre la retribución y el desempeño laboral de los trabajadores en Talma Servicios Aeroportuarios S.A. sede- Juliaca, 2020?, ¿Cuál es la correlación entre la disponibilidad de recursos y el desempeño laboral de los trabajadores en Talma Servicios Aeroportuarios S.A. sede- Juliaca, 2020?, ¿Cuál es la correlación entre el trabajo en equipo y el desempeño laboral de los trabajadores en Talma Servicios Aeroportuarios S.A. sede- Juliaca, 2020?.

Este estudio tiene relevancia social porque el clima organizacional interviene en el desempeño laboral, por tanto, un buen ambiente de trabajo aportará resultados muy positivos en el desarrollo empresarial y social de un país. En cuanto a Talma Servicios Aeroportuarios S.A. sede-Juliaca contribuirá a mejorar las relaciones interpersonales, ya que se adoptarán estrategias de mejora continua en el trato interpersonal y trabajo en equipo, lo que ayudará a lograr los objetivos de la organización. En referencia a su justificación práctica los resultados obtenidos se canalizarán a las áreas correspondientes con el fin de resolver los problemas concernientes mediante estrategias de retroalimentación para coadyuvar el comportamiento de los trabajadores. Además, este estudio se justifica teóricamente porque se ha basado en fuentes confiables para determinar la relación de ambas

variables, por lo cual aportará al conocimiento de futuras investigaciones y servirá como material bibliográfico. Finalmente se justifica metodológicamente, ya que se ha aplicado la metodología cuantitativa es decir la recopilación y análisis de datos de forma sistemática y ordenada. El presente estudio planteó como objetivo general: Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en Talma Servicios Aeroportuarios S.A. sede- Juliaca, 2020.

Seguidamente se propuso los objetivos específicos:

- Identificar la relación entre el trato interpersonal y el desempeño laboral de los trabajadores en Talma Servicios Aeroportuarios S.A. sede- Juliaca, 2020.
- Identificar la relación entre la retribución y el desempeño laboral de los trabajadores en Talma Servicios Aeroportuarios S.A. sede- Juliaca, 2020
- Identificar la relación entre la disponibilidad de recursos y el desempeño laboral de los trabajadores en Talma Servicios Aeroportuarios S.A. sede- Juliaca, 2020.
- Identificar la relación entre el trabajo en equipo y el desempeño laboral de los trabajadores en Talma Servicios Aeroportuarios S.A. sede- Juliaca, 2020.

Para la realización de este estudio se formuló la siguiente hipótesis general: Existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores en Talma Servicios Aeroportuarios S.A. sede- Juliaca, 2020. Por ende, las hipótesis específicas fueron las siguientes:

- Existe relación significativa entre el trato interpersonal y el desempeño laboral de los trabajadores en Talma Servicios Aeroportuarios S.A. sede- Juliaca, 2020.
- Existe relación significativa entre la retribución y el desempeño laboral de los trabajadores en Talma Servicios Aeroportuarios S.A. sede- Juliaca, 2020.
- Existe relación significativa entre la disponibilidad de recursos y el desempeño laboral de los trabajadores en Talma Servicios Aeroportuarios S.A. sede- Juliaca, 2020.

- Existe relación significativa entre el trabajo en equipo y el desempeño laboral de los trabajadores en Talma Servicios Aeroportuarios S.A. sede- Juliaca, 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

Para la ejecución de este trabajo de investigación, se vio por conveniente citar algunos trabajos, con el fin de vislumbrar mejor el tema estudiado, los cuales comprenden antecedentes internacionales y nacionales en ese sentido mencionaremos los siguientes autores:

Haryono et al. (2019), ejecutó un estudio que tuvo como propósito de analizar las consecuencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los coordinadores del distrito de estadísticas, esta investigación fue de tipo cuantitativo y el método que se usó para probar la hipótesis fueron ecuaciones estructurales con mínimos cuadrados parciales (PLS), asimismo la muestra del estudio consistió en 75 coordinadores del distrito de estadísticas que trabajan en cuatro regencias en la ciudad de Yogyakarta, obteniendo como resultados de que el clima organizacional afectaron positivamente la satisfacción y el desempeño laboral concluyendo que el clima organizacional tiene secuela positivo en el desempeño laboral.

Palacios (2019), realizó una investigación para establecer el nivel de asociación del clima organizacional en el desempeño laboral desarrollando un diseño descriptivo correlacional bajo un enfoque cuantitativo, donde tuvo a 312 trabajadores como población, demostrando que el nivel de asociación es altamente significativo donde el coeficiente de (Rho = 0,870 y  $p= 0,00$ ) el autor concluyó en que un clima organizacional positivo beneficiará al desempeño laboral.

En el estudio de Durán en (2015), tuvo el propósito de analizar la asociación entre el clima organizacional y desempeño laboral el método que se utilizó para probar las hipótesis fue el Chi-cuadrado como resultado se obtuvo ( $x= 3.841 > 1920$ ) por ello determina la correlación entre ambas variables es alta, evidenciando que si existe un clima negativo este afectará el desempeño de sus colaboradores negativamente, por lo que el autor afirma que existe correlación entre ambas variables.

Según Gilerazo (2018), en su estudio denominado cuyo objetivo fue evaluar lo importante que es el trabajo en equipo y su incidencia en el desempeño de los trabajadores mediante el análisis sistemático de literatura, bajo una revisión literaria los resultados obtenidos en dicho estudio indicaron que el trabajo en equipo debe contar con ventajas cuantitativas y cualitativas para el logro de metas y su productividad dada la creciente complejidad en la calidad de los productos y servicios por lo que el empleador busca aprovechar las habilidades de los empleados; finalmente el autor concluyó que un buen trabajo en equipo depende de factores intrapersonales, interpersonales y tareas asignadas de modo que todos los participantes del equipo comprendan las tareas realizadas debido a que es el pilar fundamental para alcanzar los objetivos, puesto que si todos actúan de forma individual no se logrará optimizar el trabajo.

Vera y Suárez (2018), realizaron un trabajo de investigación, donde planteo el “socializar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral”, este trabajo de investigación aplicó un enfoque de tipo científico debido a que se emplearon técnicas cuantitativas y cualitativas fundadas en investigaciones sobre modelos de climas organizacionales con este análisis el autor remarco que el 80% de los trabajadores se encuentran desmotivados porque sienten que sus esfuerzos no son reconocidos con incentivos, vacaciones, bonos por lo que el autor recalcó que el clima organizacional determina la productividad o fracaso de la empresa u organización de ahí que si el trabajador no se siente cómodo en su área laboral y no percibe un buen ambiente organizacional armónico por lo que se verá afectado de forma negativa en su desempeño por ende la interacción con el cliente externo no ha de ser el idóneo, en este estudio se obtuvo como resultado que  $p = 0,00$  al nivel de significancia del 5%.

Según Cabrera (2017), realizó una investigación donde busco “demostrar la asociación entre el clima organizacional y desempeño laboral”, este fue de diseño no experimental, correlacional y descriptivo obtuvo el siguiente resultado  $Rho = 0.361$ , concluyó que el nivel de correlación es débil, afirmando que el desempeño laboral no siempre está ligado al factor organizacional, si no al compromiso que poseen los trabajadores con la organización o empresa en la que laboran.

Penachi (2019), en su estudio buscó describir la correlación entre el clima organizacional con el desempeño laboral desarrollado desde la perspectiva cuantitativa, donde la población es de 196 colaboradores, arribando a los siguientes hallazgos donde 66 trabajadores indicaron que casi siempre se asocian las variables, donde el investigador concluyó que existe asociación directa entre las variables. Por tanto, afirmó que en un ambiente donde la armonía, los buenos valores, el compañerismo y el trabajo en equipo son predecesores; mayor será el rendimiento del colaborador.

Al respecto Sanchez (2020), realizó una investigación dónde el propósito era demostrar el grado de incidencia de la motivación en el desempeño de los trabajadores, bajo un enfoque cuantitativo obteniendo como resultado un 3.67 en la escala de baremación ubicándose en el nivel medio, concluyendo que los integrantes de una empresa enfrentan una serie de situaciones en el trabajo referidas al trato interpersonal; sin embargo a pesar de ello cumplirán con sus obligaciones laborales.

Según Ccaulla (2018), en su estudio tuvo como propósito de establecer la asociación entre ambas variables bajo un enfoque cuantitativo obteniendo como resultado  $\rho = 0,507$   $p = 0,014$  lo que demostró que ambas variables tienen una relación de nivel moderado positiva y significativa dónde concluyó que a mayor remuneración mejor rendimiento en el centro de trabajo.

Según Garrido (2018), realizó un estudio cuyo propósito fue establecer la incidencia del clima laboral en el desempeño del personal administrativo” con una metodología no experimental de alcance descriptivo correlacional cuyo resultado obtenido a través del coeficiente de pearson las cuales fueron  $r = 0.75$ ,  $p = 0.001$  retribución y responsabilidad en el trabajo,  $r = 0.87$ ,  $p = 0.001$  valores colectivos y atributos personales,  $r = 0.922$ ,  $p = 0.002$  disponibilidad de recursos y compromiso por que se demuestra la asociación positiva de las variables principales. Concluyendo que la disposición de los equipos de trabajo influye en el cumplimiento de las funciones laborales.

Según Hilario (2017), en su tesis titulada, cuyo propósito fue “establecer el nivel de influencia de las condiciones laborales en el desempeño del trabajo” el autor

aplico una metodología no experimental de tipo descriptivo correlacional obteniendo como resultado  $r=0,697$   $p=0,000$  concluyó que las variables dependen una de otra por lo que la organización debe estar involucrada con las necesidades del personal y proveerlos con los equipamientos necesarios de trabajo.

Según Huaman (2017), en su investigación busco “demostrar en qué medida el trabajo en equipo incide en el desempeño laboral”, la metodología fue correlacional, descriptivo con perspectiva cuantitativo resultados donde  $\rho=0.256$   $p=0.022$  por lo que el investigador determinó que el nivel asociación entre trabajo en equipo y desempeño laboral es débil pero altamente significativa concluyendo que el desempeño laboral depende del trabajo en equipo.

Según Soto y Inga (2019), en su tesis cuyo objetivo principal fue “identificar las aproximaciones teóricas acerca del clima organizacional y desempeño laboral en los años 2015 a 2019”, bajo una revisión sistemática se utilizaron como referencia veintisiete estudios con enfoque cuantitativo y diseño correlacional no experimental, estos trabajos revisados mostraron que si bien se establecieron diferentes dimensiones y las mediciones aplicadas en cada estudio fueron distintas, arribando a resultados de que las variables demuestran una asociación con desempeño laboral, sin embargo, las limitaciones de instrumentos confiables impulsaron a estos investigadores aplicar criterios con una visión global de las conclusiones de los antecedentes utilizados como referencia para su investigación, a pesar de la particularidad del problema de su investigación, por lo que no se puede inferir a todas las organizaciones y/o instituciones.

El presente estudio de investigación tuvo como principal variable al clima organizacional por lo que se citó a los siguientes autores:

Toro y Sanín (2013), definen al clima organizacional como las percepciones que posee el colaborador sobre su entorno laboral y está directamente relacionado con el trato interpersonal, la retribución, la responsabilidad, el compromiso, la disponibilidad de recursos y el trabajo en equipo. Asimismo, García et al. (2017), sostienen que para el crecimiento de una organización es fundamental evaluar y monitorear los mecanismos disponibles para lograr la satisfacción y un buen

ambiente organizacional debido a que el talento humano desempeña un rol fundamental en las empresas u organizaciones.

En definitiva, el clima organizacional son las apreciaciones personales de los integrantes de la organización, ya que existe vínculo laboral, estas percepciones tendrán una influencia positiva y/o negativa en las actitudes de los trabajadores en su entorno laboral. Por otro lado, Iglesias y Torres (2018), sostienen que es importante considerar la retroalimentación en el desarrollo organizacional, porque la retroalimentación permite implementar acciones proyectadas en la mejora de las actitudes y comportamientos de los colaboradores.

La primera dimensión del presente estudio es el trato interpersonal:

Según Toro (2008), el trato interpersonal es la forma en que los trabajadores de una entidad se apoyan entre sí, para lograr un objetivo en común basado en el respeto mutuo. Por su lado Puig (s.f.), sostiene que la actitud es una predisposición ya sea negativa o positiva al trato que reciben los trabajadores en el entorno laboral, por lo tanto, el trato interpersonal es aquel resultado del trato que se da o recibe de los compañeros de trabajo que forman parte de la organización como un factor fundamental que favorece el buen desempeño laboral.

Por consiguiente, Vera et al. (2017), mencionan que el trato al personal cumple un papel importante en el bienestar general del trabajador y está comprendida por la interacción recíproca entre dos o más individuos. A través de esta interacción el trabajador alcanza refuerzos sociales significativos en su propio entorno laboral favoreciendo a su adaptación; caso contrario el personal carecerá de habilidades interpersonales lo que ocasionará rechazo, aislamiento en el desarrollo de sus actividades laborales.

En síntesis, Toro y Sanín (2013), mencionaron los siguientes indicadores con respecto al trato interpersonal como son: Cooperación y respeto.

Según Garcia (2011), la cooperación es un “mecanismo que permite compartir objetivos, para lograr la meta general renunciando a su autonomía entre los integrantes de un grupo u organización para obtener resultados exitosos en favor del grupo” (p.190), de esta definición se puede inferir que es la colaboración mutua

entre los trabajadores de una organización para lograr un objetivo en común y está orientado a fomentar un buen desempeño grupal. Asimismo Vera y Suárez (2018), mencionan a la cooperación como el grado de afectividad del personal hacia la empresa y el apoyo por parte de los directivos y funcionarios en una organización.

Para Hernandez y Hermosillo (2005), el respeto proviene del “latín respectus que significa ver, considerar a los demás; el respeto concierne un trato amable y cortés” (p.16), por lo tanto el respeto es un valor fundamental para trabajar en armonía evitar malos entendidos y conflictos, es aceptar la variedad de culturas debido a que no todos pensamos de la misma forma, ni tenemos las mismas ideas. Todos los seres humanos tenemos nuestra propia identidad, siendo el respeto el principio importante en todos los niveles de una empresa, ya que prevalecerá un clima organizacional cálido y positivo en el desempeño tanto individual y grupal.

La segunda dimensión del presente estudio es la retribución:

Adams (1965, citado en Querevalú, 2019) la conceptualización de retribución proviene de la teoría de la equidad porque es una evaluación subjetiva de la relación entre el esfuerzo- recompensa y otras situaciones similares. Por lo tanto, el concepto de retribución se refiere al hecho de que los colaboradores no solo esperan ser recompensados económicamente, ellos quieren sentirse valorados es así que los beneficios derivados de su trabajo como reconocimientos, incentivos adicionales también son de vital importancia para incrementar su rendimiento laboral.

Según Toro y Sanín (2013), mencionaron los siguientes indicadores de retribución los cuales son: Remuneración y beneficios derivados del trabajo.

Para Hidalgo y Jaya (2015), la remuneración es “el estipendio que los trabajadores reciben a cambio de su esfuerzo físico o intelectual y su tiempo” (p.8), entonces los colaboradores de una organización están prestos a invertir sus conocimientos, habilidades, dedicación siempre en cuando reciban una retribución adecuada. Del mismo modo las organizaciones invierten en los colaboradores para lograr sus objetivos (Toro y Sanín, 2013).

En ese sentido las organizaciones establecen distintos regímenes de compensación para los miembros de la organización basándose en las funciones que realizan y como se desempeñan, en definitiva, la remuneración es un mecanismo que utilizan las organizaciones para motivar al personal y mejorar su desempeño.

Adams (1963, citado en Bermudez, 2019) señala que los beneficios derivados del trabajo se refieren al equilibrio entre el salario y beneficios que genera el esfuerzo laboral. Por lo tanto, los miembros de la organización comparan sus aportes tanto intelectuales, actitudinales en el trabajo, es decir como contribuyen con la organización (Toro y Sanín, 2013). Consecuentemente estos beneficios satisfacen las necesidades personales de cada integrante de una organización y todo ello coadyuva en contribuir en los propósitos empresariales.

La tercera dimensión del presente estudio es la disponibilidad de recursos:

Según Toro (2008), las organizaciones disponen de recursos tangibles e intangibles para realizar sus actividades (p.42). De hecho, es muy importante que el personal de una organización cuente con los recursos necesarios para garantizar la productividad de la organización y realizar su trabajo de manera eficaz.

Toro y Sanín (2013), señalaron que el indicador de disponibilidad de recursos es la disposición de equipos de trabajo.

Según Toro y Sanín (2013), la disposición de equipo de trabajo es un conjunto de herramientas que posibilitan y facilitan el desarrollo de las tareas diarias de cada integrante de la organización, tales como las computadoras, material de oficina, equipos de seguridad y protección especial para brindar seguridad a los trabajadores, si una organización no provee los equipos necesarios para la ejecución de actividades conducirá a una serie de deficiencias en el desempeño laboral.

La cuarta dimensión del presente estudio es el trabajo en equipo:

Según Toro y Sanín (2013), afirmaron que el trabajo en equipo es el “modo organizado de trabajo” (p.16), es decir comprende en como el personal o trabajador de la empresa se organizan su trabajo en beneficio de sus compañeros y de la

empresa. De acuerdo a esta definición se puede inferir que los miembros de una organización emplean diversos procedimientos y estrategias para lograr sus objetivos y ser mutuamente beneficiados (Rios,2017).

Los trabajadores de una organización asocian sus habilidades y conocimientos para realizar las tareas encomendadas orientadas a lograr los objetivos, una de las características predominantes de un clima organizacional apropiado es el respeto mutuo (Ander y Aguilar, 2001).

Según Toro y Sanín (2013), mencionan que el indicador de trabajo en equipo es el modo organizado de trabajo.

Toro y Sanín (2013), lo definen como las políticas y acciones que la organización implementa para lograr sus objetivos, además los colaboradores pueden adoptar estrategias de mejora y proponer conjuntamente alternativas de solución. En este sentido, la organización asigna funciones a los colaboradores para realizar las actividades laborales.

La segunda variable para este estudio es el desempeño laboral por lo cual se citó a los siguientes autores:

Según Pernia y Carrera (2014), definen al desempeño como el rendimiento laboral que el trabajador demuestra en la ejecución de sus actividades y funciones principales, por lo que existe una base empírica que establece asociaciones específicas entre el rendimiento contextual e individual y la efectividad organizacional. Por lo que London & Mone (2014), consideran que estas conductas pueden percibirse de forma grupal e individual y es fundamental para alcanzar los propósitos y metas establecidas en la organización.

Según, Vargas y Reyes (2015), acerca del desempeño laboral una de las principales necesidades del personal es la capacitación permanente basada en su desarrollo personal como en sus habilidades y destrezas; los integrantes de una organización son un ente holístico con sentimientos y emociones, por lo que la gerencia debe identificar las necesidades emocionales y tratar de mejorarlas para lograr un mayor rendimiento y productividad.

Zocón y Castañeda (2019), plantean que en la actualidad las organizaciones se interesan por el talento humano y se expresan a través de diversos factores como: La capacitación, búsqueda del bienestar, la autorrealización y la mejora continua de capacidades dado que las entidades buscan mejorar el desempeño profesional de los colaboradores, lo cual tiene un efecto positivo en el éxito de la empresa. En conclusión, es fundamental que los trabajadores sean evaluados continuamente en función a su trabajo de manera que respondan a las necesidades de la organización.

Según Pernía y Carrera (2014), sostienen que las dimensiones de desempeño laboral son: Desempeño individual y desempeño grupal.

Pernía y Carrera (2014), definen al desempeño individual como “el logro y rentabilidad que genera el trabajador mediante la aplicación de sus destrezas y medios que le permiten desenvolver sus funciones de forma eficiente” (p.28). Por lo que se puede concluir en que un colaborador cuenta con sus propias habilidades, destrezas, compromiso y confidencialidad y forman parte de sus competencias individuales (Brazzolotto, 2012).

Sonnetag y Frese (2002), plantean que para una organización es fundamental contar con colaboradores con alto nivel de desempeño de tal manera que facilita a que la empresa alcance la ventaja competitiva, haciendo que puedan distinguirse de otras organizaciones y lograr sus objetivos, es decir si un colaborador tiene un buen desempeño laboral mejorará su satisfacción personal. No obstante, si el desempeño es deficiente, el colaborador se sentirá frustrado, insatisfecho y lo tomará como un fracaso personal (Sonnetag et al., 2008). Asimismo, Stoner 1965 (como se citó en Collas, 2019) enfatizó que el desempeño individual es aquella intervención de elementos individuales que cada persona posee y la manera en que se desempeña en una organización.

Según Pernia y Carrera (2014), mencionan los siguientes indicadores con respecto a la retribución son: Destreza, responsabilidades, compromiso, confidencialidad.

Bozquez y Camacho (2012), definen a la destreza como un conjunto de capacidades que el personal desarrolla a medida que se integra en una empresa

para poder actuar ante cada situación que se presente en sus actividades diarias. De acuerdo a la definición de destreza se puede inferir que es una habilidad adquirida por el colaborador en el desarrollo de sus tareas, las organizaciones consideran que este factor es muy importante por lo cual brindan cursos de inducción y capacitaciones continuas para lograr sus objetivos.

Arteaga (1998, citado en Arencibia, 2011) señala que las responsabilidades son “el cumplimiento del deber contraído e implica la satisfacción de la labor que se realiza”, en ese sentido los miembros de la organización tienen deberes que cumplir en sus respectivos puestos de trabajo.

Robbins (2004), señala que el compromiso es una las habilidades o aptitudes que tiene el personal en el ejercicio de sus funciones y también es un indicador donde el colaborador se identifica y se compromete con la empresa, y esperan contribuir al logro de metas.

Según la Asociación Interamericana de la Propiedad Intelectual (1995, citado en Vimos, 2017) define a la confidencialidad como toda información comercial o industrial de carácter privado para mantener una ventaja competitiva frente a otras empresas es por esta razón que las organizaciones adoptan medidas para proteger su confidencialidad como restringir el acceso a su información. Por lo tanto, la confidencialidad es una virtud que el colaborador posee para mantener en secreto la información a la que tuvo acceso por ser parte de la organización y por lo tanto están tipificadas en los contratos de trabajo.

Con respecto al desempeño grupal Borman y Motowidlo (1997, citado en Cruz et al., 2015) señalan al desempeño grupal como un conglomerado de actitudes y/o comportamientos del personal que contribuyen de manera directa e indirecta en los objetivos de una organización. Para Tannenbaum et al. (1992, citado en Ros, 2006) el término grupal está referido a “la interacción dinámica y familiar de dos a más individuos con aras de lograr metas o propósitos en conjunto”.

Es por esta razón que los colaboradores cumplen un rol específico en su centro de trabajo creando sinergia positiva y/o negativa en una organización debido a que el desempeño grupal tiene una gran dependencia del comportamiento de cada uno de los colaboradores que forman parte de este equipo de trabajo , este autor

remarcó que los aspectos que se deben considerar en el desempeño laboral grupal son: Participación en equipo, relaciones interpersonales y rendimiento, es por ello que los colaboradores aportan sus habilidades y destrezas en el desarrollo de sus tareas (Ros, 2006).

Según Ros (2006), establece los siguientes indicadores con respecto al desempeño grupal: Relaciones interpersonales, participación en equipo y rendimiento.

Para Martínez (2010), las relaciones interpersonales son el trato mutuo y comunicación amable entre los colaboradores y el personal administrativo. Es decir, si el clima organizacional es el adecuado, los colaboradores se sentirán cómodos y se relacionaran de manera muy positiva con sus compañeros de trabajo por ende su desempeño laboral será alto.

Por otro lado, Rivera et al. (2018), lo definen como la asociación entre la motivación laboral y el clima social en el ambiente laboral, dejando entender que son indispensables las relaciones personales que desarrolla los trabajadores en su vida social, debido que inciden en el desarrollo de los individuos y su entorno porque al relacionarse adecuadamente favorecerán en la productividad de la entidad (Moreno y Perez, 2018).

En síntesis, Vargas y Reyes (2015), señalan que en el ámbito laboral actual de contratación de personal, se encuentran en búsqueda constante de trabajadores que cuenten con habilidades interpersonales para que se integren de forma muy positiva en la organización ya que serán el pilar fundamental del éxito de la empresa.

Según Arce y Malvas (2014), la participación en equipo le permite al personal intercambiar ideas e información mostrándose activo en la toma de decisiones demostrando dominio de uno mismo al saber escuchar para obtener los mejores resultados De este concepto se puede inferir que los colaboradores poseen distintas capacidades, habilidades que son compartidas con el fin de solucionar los problemas que aquejan a una organización.

Werther y Davis (1993, citado en Aguilar, 2018) señalan que el rendimiento “es el desempeño de habilidades, experiencia, actitudes y conjunto de conocimientos que los trabajadores demuestran mediante la realización de actividades laborales que van realizando en el transcurso del tiempo”. Por lo tanto, se puede inferir que es la relación entre las metas y tareas logradas dentro del horario de trabajo utilizando recursos de manera eficiente.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Diseño y tipo de investigación**

La presente investigación fue aplicada, según Murillo (2008, citado en Vargas, 2009) es un “estudio práctico o empírico” debido a que se aplica los conocimientos previamente adquiridos que son tematizados con el fin de conocer la realidad. Por lo tanto, la investigación fue de enfoque cuantitativo es decir fue secuencial y probatorio empleado en el recojo de fundamentos que facilito comprobar la hipótesis (Hernández et al, 2014, p.4).

Asimismo, esta investigación se desarrolló mediante el diseño no experimental al respecto Hernández et al. (2014) menciona que no se manipularan las variables y los hechos se observaran y describirán tal como se presentan para posteriormente analizarlo (p.153).

Se planteó un estudio de alcance transversal porque los datos han sido recopilados en un tiempo determinado de acuerdo con Hernández et al. (2014), el estudio transversal comprende en recoger datos en un único momento (p.151). Asimismo, el nivel de estudio fue correlacional debido a que buscó identificar el grado de relación estadística de las variables generales con las dimensiones establecidas en el trabajo de investigación, Hernández et al. (2014) fundamentaron que está basada en asociar variables a través de un modelo previsible para un grupo o población.

#### **3.2 Variables y operacionalización**

##### **3.2.1 variable independiente**

X: Clima organizacional (Toro y Sanín, 2013)

Las dimensiones de esta variable están divididas en: Trato interpersonal, retribución, disponibilidad de recursos, trabajo en equipo.

### **3.2.2 variable dependiente**

Y: Desempeño laboral (Pernía y Carrera, 2014)

Las dimensiones de esta variable están divididas en: desempeño individual y desempeño grupal.

### **3.3 Población**

Hernández et al. (2014) definen como el conglomerado de aquellos hechos o casos que tienen características parecidos y por lo que cumplen con criterios parecidos (p. 174). Para este estudio la población fue conformado por 50 colaboradores que laboran en Talma Servicios Aeroportuarios S.A. sede-Juliaca siendo así la totalidad de los trabajadores por lo que no se aplicó la fórmula de muestras finitas.

### **3.4 técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.4.1 Encuesta**

Malhotra (1997), fundamenta que es una secuencia de preguntas estructuradas que se aplica a la población de estudio y está elaborado para recolectar datos específicos mediante los cuestionarios (pp.130-196). La encuesta le permite al investigador recopilar información de acuerdo al planteamiento del problema de investigación y probar las hipótesis planteadas.

##### **3.4.1.1. Cuestionario**

Hernández et al. (2014), sostiene que este instrumento comprende un conjunto de interrogantes elaboradas para cada variable que se desean medir, son utilizados en encuestas de todo tipo, debido que los contenidos de las preguntas dependen de lo que desea medir (p.217). en este estudio se aplicó un cuestionario de 22 preguntas divididas en seis dimensiones: Ítems 1-3 trato interpersonal ,4-6 retribución, 7-9 disponibilidad de recursos, 10-12 trabajo en equipo, 13-17 desempeño individual, 18-22 desempeño grupal. Las respuestas se midieron con la escala de Likert.

### 3.5. Procedimientos

#### 3.5.1 validación de instrumentos

##### 3.5.1.1. Validez

Hernández et al. (2014) sostienen que es cuando se otorga un valor al instrumento teniendo en cuenta que se miden las variables y el objetivo que se pretende lograr” (p.200). Los instrumentos han sido sometidos a la validez de tres juicios de expertos, que están debidamente anexados en este trabajo de investigación.

##### 3.5.1.2. Confiabilidad

Al respecto, Hernández et al. (2014) fundamentan que es uno de los aspectos que mide el nivel de validez que demuestra el instrumento, el cual es evidenciado por sus resultados que muestran coherencia y consistencia. En este estudio se midió el nivel de confiabilidad mediante la alfa de cronbach para ello se realizó una encuesta piloto a 15 trabajadores de Talma Servicios Aeroportuarios S.A sede-Juliaca obteniendo el resultado de la prueba de confiabilidad de 0.913 logrando que el cuestionario es coherente y confiable.

**Tabla 1.** Análisis de confiabilidad del instrumento

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.913	0.920	22

Fuente: Elaborado por el investigador

### **3.6 método de análisis de datos**

Las informaciones recopiladas para esta tesis fueron previamente autorizadas por la empresa Talma Servicios Aeroportuarios S.A. sede-Juliaca, se realizó una encuesta a los trabajadores explicando a cada uno el propósito de la investigación y que toda la información es confidencial y anónima, después de haber obtenido todos los datos se ejecutó la tabulación de acuerdo a los 22 ítems en el programa estadístico SPSS25 para el análisis.

### **3.7 Aspectos éticos**

Con referente a la privacidad de información obtenida mediante las encuestas se respetó, debido a que los instrumentos fueron codificados manteniendo el anonimato, entonces la información obtenida ha sido registrada de forma muy discreta. Asumimos la responsabilidad de la originalidad del estudio debido que cumple con los estatutos instauradas por esta casa de estudios, en este sentido se solicitó la autorización respectiva al supervisor zonal de Talma Servicios Aeroportuarios sede- Juliaca.

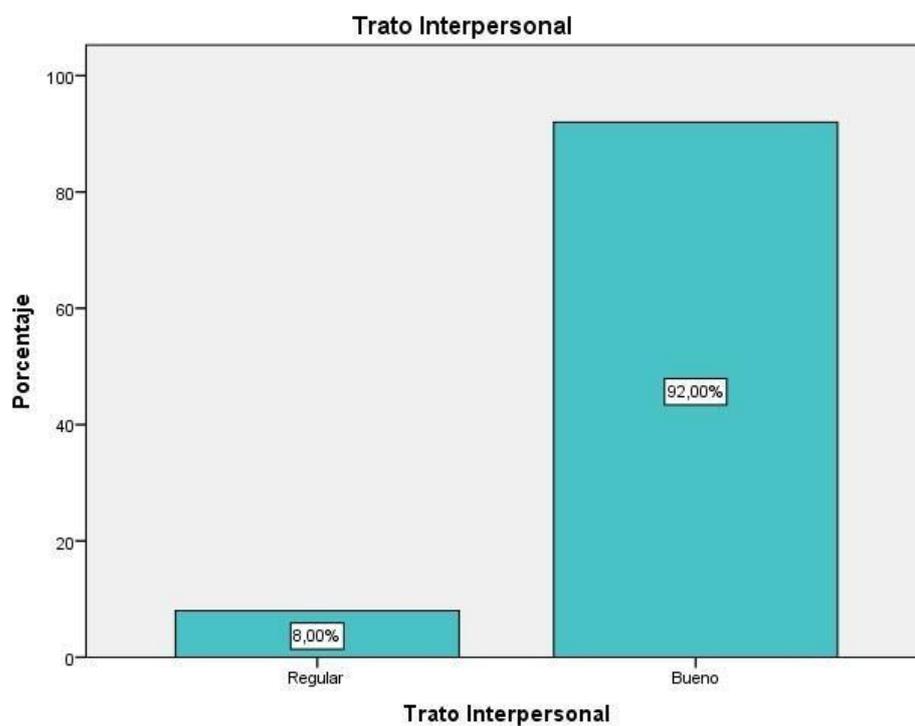
## IV. RESULTADOS

### 4.1 Tablas estadísticas descriptivas del clima organizacional

**Tabla 2.** Trato Interpersonal en Talma Servicios Aeroportuarios S.A.

	Frecuencia	%
Deficiente	0	0
Regular	4	8
Bueno	46	92
Total	50	100

Fuente: Elaborado por el investigador



**Figura 1.** Dimensión trato interpersonal

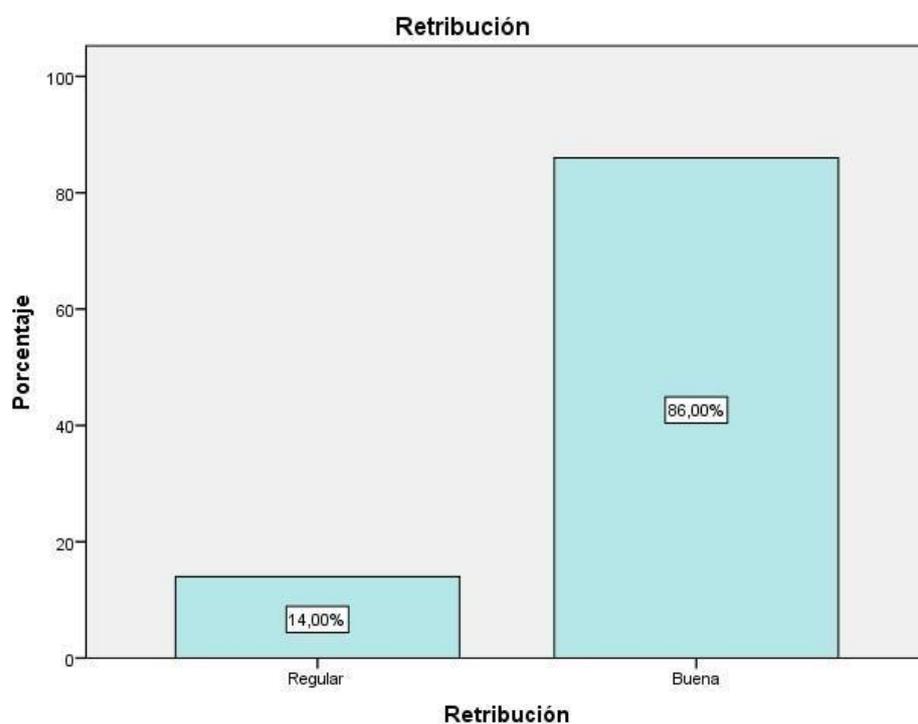
Fuente: Tabla 2

Referente a la información que se presenta en la tabla 2 y figura 1 se evidencia que el 8% de los colaboradores de Talma Servicios Aeroportuarios S.A sede- Juliaca indicaron que el trato interpersonal es regular y el 92 % manifestó que es bueno. En ese sentido el 8% de los trabajadores perciben que el trato interpersonal es regular debido a que su estado anímico tiende a cambiar en diferentes situaciones.

**Tabla 3.** Retribución en Talma Servicios Aeroportuarios S.A.

	Frecuencia	%
Deficiente	0	0
Regular	7	14
Bueno	43	86
Total	50	100

Fuente: Elaborado por el investigador



## Figura 2. Dimensión retribución

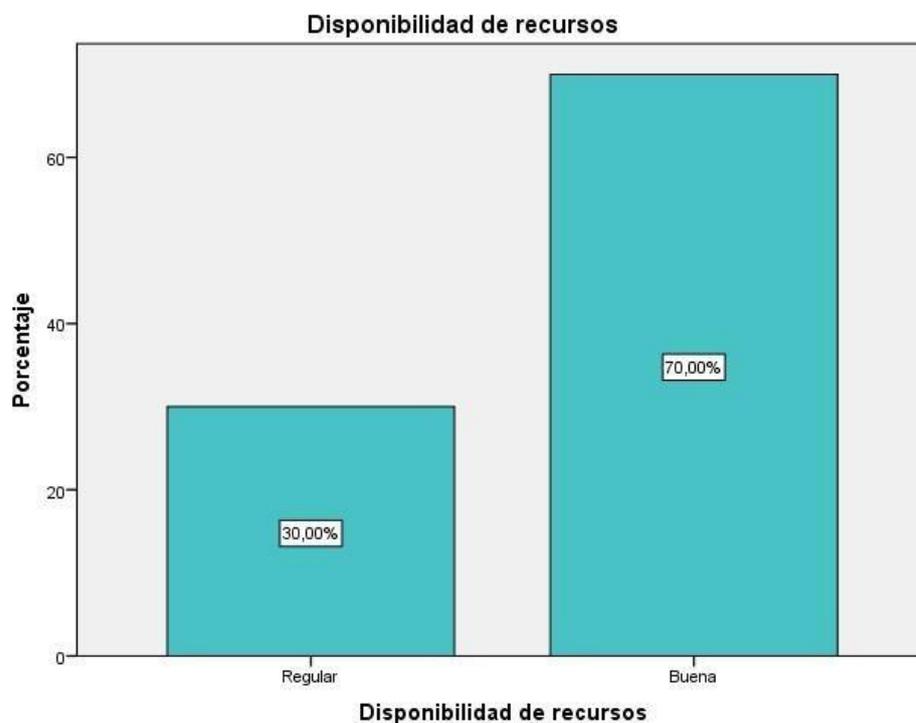
Fuente: Tabla 3

En la tabla 3 y figura 2 se evidencia acerca de la retribución donde el 14 % de los trabajadores de Talma Servicios Aeroportuarios sede- Juliaca, indicaron que la retribución es regular y el 86 % manifestó que es bueno. En ese sentido el 14% de los trabajadores indicaron que la retribución es regular, debido a que consideran que no se les otorga reconocimientos laborales por su desempeño laboral.

## Tabla 4. Disponibilidad de recursos

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	0	0
Regular	15	30
Buena	35	70
Total	50	100

Fuente: Elaborado por el investigador



### Figura 3. Dimensión disponibilidad de recursos

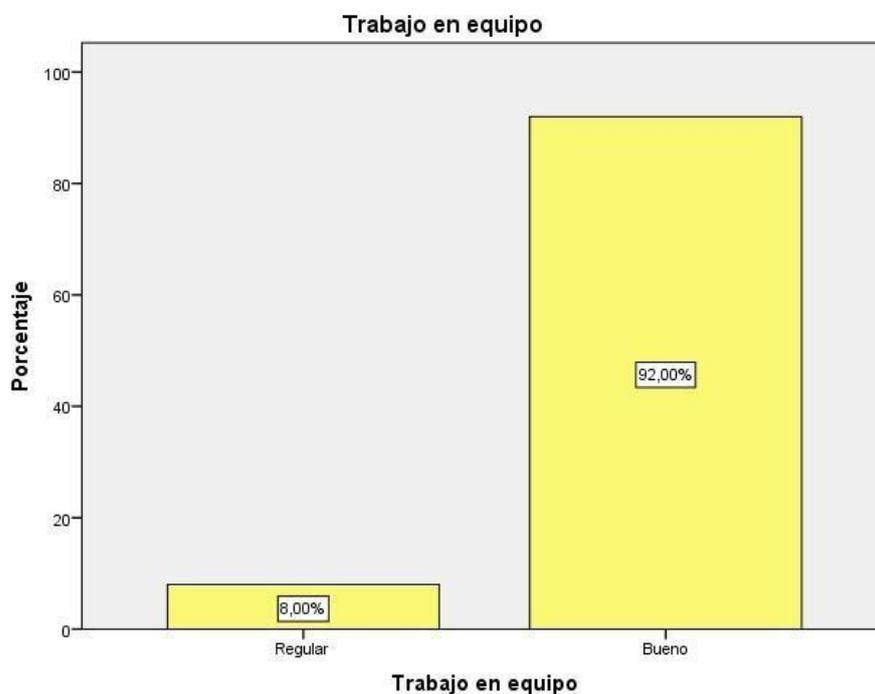
Fuente: Tabla 4

La tabla 4 y figura 3 evidencia que el 30 % de los colaboradores de Talma Servicios Aeroportuarios sede- Juliaca indicaron que la disponibilidad de recursos es regular y el 70 % manifestó que es buena. En ese sentido el 30% de los trabajadores indicaron que la disponibilidad de recursos es regular debido a que en ocasiones se vieron afectados por la carencia de recursos.

### Tabla 5. Trabajo en equipo

	Frecuencia	%
Deficiente	0	0
Regular	4	8
Bueno	46	92
Total	50	100

Fuente: Elaborado por el investigador



### Figura 4. Dimensión trabajo en equipo

Fuente: Tabla 5

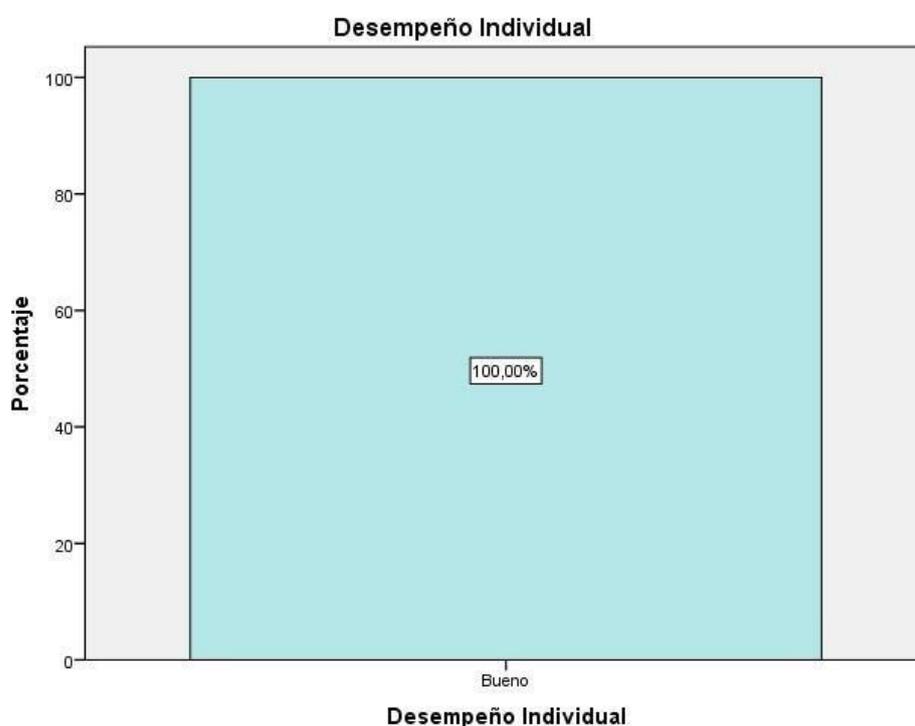
De la tabla 5 y figura 4 se evidencia que el 8% de los colaboradores de Talma Servicios Aeroportuarios sede- Juliaca S.A. indicaron que el trabajo en equipo es regular y el 92 % manifestó que es bueno. Con respecto al 8% de los trabajadores que indicaron que el trabajo en equipo es regular es debido a que en algunas ocasiones la falta de comunicación, el individualismo ha dado lugar al incumplimiento de los objetivos de la organización.

#### 4.2 Tablas estadísticas descriptivas de desempeño laboral

**Tabla 6. Desempeño Individual**

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	0	0
Regular	0	0
Bueno	50	100
Total	50	100

Fuente: Elaborado por el investigador



**Figura 5.** Dimensión desempeño individual

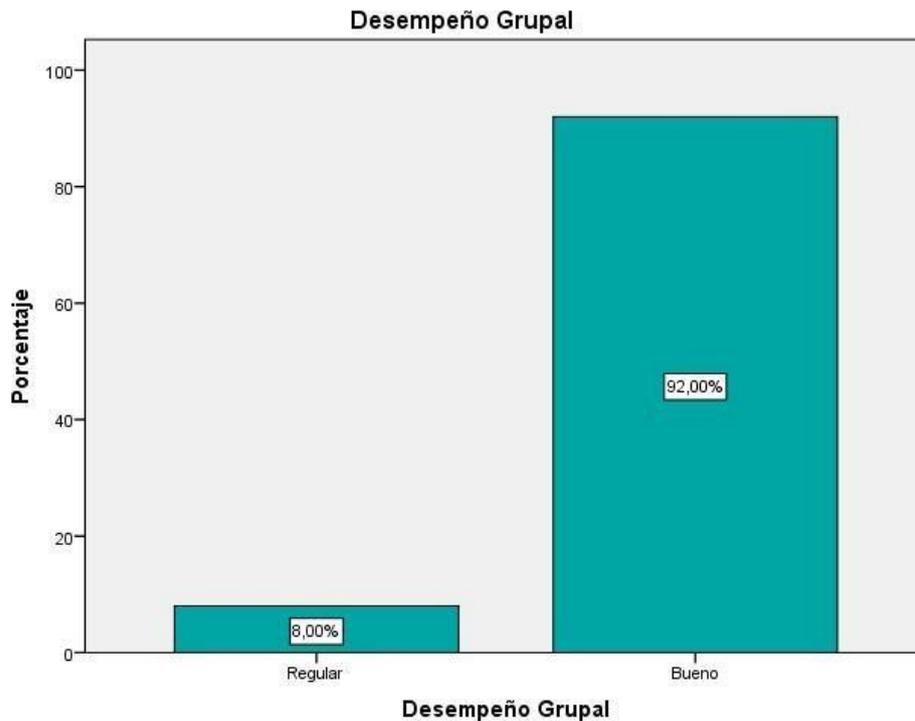
Fuente: Tabla 6

De la tabla 5 y figura 6 demuestra que el 100 % de los colaboradores de Talma Servicios Aeroportuarios sede- Juliaca S.A. indicaron que el desempeño individual es bueno. Se concluye que los colaboradores poseen sentimientos de compromiso con la organización debido que se esfuerzan para cumplir los objetivos de la empresa.

**Tabla 7.** Desempeño grupal

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	0	0
Regular	4	8
Bueno	46	92
Total	50	100

Fuente: Elaborado por el investigador



**Figura 6.** Dimensión desempeño grupal

Fuente: Tabla 7

La tabla 7 y figura 6 demuestra que el 8% de los colaboradores de Talma Servicios Aeroportuarios sede- Juliaca indicaron que el desempeño grupal es regular y el 92 % manifestó que es bueno. Con respecto al 8% de los trabajadores que respondieron que el desempeño grupal es regular es debido a que en ocasiones los miembros de la organización buscan sobresalir de forma individual y no cooperan con sus compañeros de trabajo.

## 4.2 Prueba de hipótesis general y específicas

### 4.2.1 Hipótesis general

- **Ho:** no existe relación significativa entre clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de Talma Servicios Aeroportuarios S.A. sede Juliaca, 2020.
- **Ha:** existe una relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en Talma Servicios Aeroportuarios S.A. sede-Juliaca, 2020.

- **Nivel de significación:** Si el valor de  $P \geq 0.05$ , se acepta la hipótesis nula entonces si el valor de  $P < 0.05$ , se acepta la hipótesis alterna.

**Tabla 8. Correlación entre el clima organizacional y desempeño laboral**

		Clima organizacional	Desempeño Laboral
Clima organizacional	Coeficiente de Correlación Sig. (bilateral)	1,000	,368**
	N	.	,009
		50	50
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)		1,000
	Desempeño laboral	,368**	.
	N	,009	50
		50	50

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Fuente: Elaborado por el investigador

En la presente tabla se efectuó el análisis con el coeficiente de correlación Spearman, indicando que la correlación es directa entre las variables y a su vez es débil y significativa donde ( $\rho=0.368$ ,  $p=0.009$ ), entonces la hipótesis nula es rechazada por lo que se aceptamos la hipótesis alterna, demostrando que el clima organizacional se relaciona con desempeño laboral en Talma Servicios Aeropuertos S.A. sede-Juliaca, 2020.

#### 4.2.2 Hipótesis específica 1

**Tabla 9.** Correlación entre el trato interpersonal y desempeño laboral

			Trato Interpersonal	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Trato interpersonal	Coeficiente de correlación	1,000	,078**
		Sig. (bilateral)	.	,0591
		<u>N</u>	<u>50</u>	<u>50</u>
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,078**	1,000
		Sig. (bilateral)	,0591	.
		<u>N</u>	<u>50</u>	<u>50</u>

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral). Fuente: Elaborado por el investigador

La presente tabla desarrolla la contrastación de la hipótesis específica 1, demuestra que la correlación entre las variables es prácticamente cero donde ( $\rho=0.078$ ,  $p=0.591$ ), donde se concluye que el trato interpersonal no se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores en Talma Servicios Aeroportuarios S.A sede-Juliaca, 2020.

### 4.2.3 Hipótesis específica 2

**Tabla 10.** Correlación entre la retribución y desempeño laboral

		Retribución	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Retribución	1,000	,310**
		.	,029
		50	50
	Desempeño laboral	,029**	1,000
		,310	.
	N	50	50

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Elaborado por el investigador

Se realizó el análisis con el coeficiente de correlación Spearman como se aprecia en la tabla 10, indica una correlación débil directa y significativa para las variables retribución y desempeño laboral donde  $\rho=0.310$ ,  $p=0.029$ . En conclusión, se evidencia la relación significativa entre la retribución y el desempeño laboral de los trabajadores en Talma Servicios Aeroportuarios S.A. sede-Juliaca, 2020.

#### 4.2.4 Hipótesis específica 3

**Tabla 11.** Correlación entre la disponibilidad de recursos y desempeño laboral

		Disponibilidad de Desempeño	
		recursos	Laboral
Rho de Spearman	Disponibilidad de recursos	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,062**
	Desempeño laboral	N	.671
			50
Rho de Spearman	Disponibilidad de recursos	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,062**
	Desempeño laboral	N	.671
			50

.\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Elaborado por el investigador

La presente tabla 11 se realizó el análisis de comprobación de la hipótesis específica 3, donde se demuestra que la disponibilidad de recursos y desempeño laboral tiene una correlación cero donde ( $\rho=0.062$ ,  $p=0.671$ ) afirmando que no existe relación entre ambas variables de los colaboradores en Talma Servicios Aeroportuarios S.A sede-Juliaca, 2020.

#### 4.2.5 Hipótesis específica 4

**Tabla 12.** Correlación entre el trabajo en equipo y desempeño laboral

		Trabajo en equipo	en Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Trabajo equipo	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 50
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,078** 50
			,591 50
			1,000 50

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Elaborado por el investigador

En esta tabla se realizó el análisis con el coeficiente de correlación de Spearman demostrando que el trabajo en equipo y desempeño laboral tienen una correlación cero, donde ( $\rho=0.078$ ,  $p=0.591$ ), determinando que el trabajo en equipo no se correlaciona con desempeño laboral de los trabajadores en Talma Servicios Aeroportuarios S.A sede-Juliaca, 2020.

## V. DISCUSIÓN

Este estudio se desarrolló con la finalidad de determinar la relación del clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en Talma Servicios Aeroportuarios S.A. sede-Juliaca, 2020, donde el resultado que se evidencia en la tabla 8 demostró que hay una correlación débil directa y significativa donde  $\rho=0.368$ ,  $p=0.009$  indicando que el clima organizacional dependerá del trato interpersonal, la retribución, la disponibilidad de recursos y el trabajo en equipo, ya que intervienen en el desempeño laboral el clima organizacional aporta resultados muy positivos a la organización en el alcance de sus objetivos, debido a que genera en los trabajadores un sentido de pertenencia y un gran optimismo en el desempeño de sus funciones que al ser comparado con Cabrera (2017), en su estudio determinó que existe una correlación débil entre ambas variables debido a que el desempeño laboral no es un componente predominante en el clima organizacional si no al compromiso de los colaboradores con la organización en la que laboran..

En lo referido al el objetivo específico 1 se obtuvo como resultado en la tabla 9 de estudio  $\rho=0.078$ ,  $p=0.591$  de ahí se afirma que no existe correlación entre las variables debido a que en una organización se propician relaciones positivas y/o negativas; sin embargo en caso de que la relación sea negativa el colaborador antepondrá su profesionalidad ante cualquier situación que se presente en su entorno laboral para cumplir sus obligaciones laborales; como consecuencia el trato interpersonal es un elemento crucial en el desempeño laboral debido a que mejora el clima organizacional por lo que el colaborador se sentirá muy satisfecho con su trabajo; no obstante existe una limitación en el presente trabajo de investigación porque no se halló antecedentes que se relacionen de forma directa con la dimensión estudiada algunos estudios estuvieron orientados al desarrollo de este trabajo de investigación como Sanchez (2020), en su investigación concluyó que el personal cumple con sus actividades laborales a pesar de las situaciones que enfrenta a diario con relación al trato ,es por esta razón que el desempeño laboral está ubicado en un punto medio además Puig ( s.f.), hizo hincapié en que la actitud es una predisposición ya sea negativa o positiva al trato que se recibe y depende del entorno laboral.

De acuerdo al propósito 2 los resultados se evidencian en la tabla 10 demuestran una correlación débil directa y significativa  $\rho=0.310$ ,  $p=0.029$  entre las variables retribución y desempeño laboral, ya que los niveles salariales de cada organización son distintas, la remuneración no predomina en el desempeño laboral debido a que los colaboradores no solo se sienten insatisfechos con su salario, también se ven influenciados por otros factores como las condiciones de trabajo, cuando un colaborador se siente valorado disfruta su trabajo por lo que se esforzará en el desempeño de sus actividades laborales; no obstante la retribución es el motor del rendimiento laboral, ya que cuando el salario es más atractivo el rendimiento laboral ha de incrementarse por lo que se puede afirmar que a mayor retribución mayor desempeño laboral que al ser comparado con Ccaulla (2018), quien obtuvo el siguiente resultado ( $\rho=0.507$   $p=0.014$ ), evidencian una asociación positiva moderada entre la remuneración y el desempeño laboral de estos resultados se puede inferir que la remuneración contribuye no solo con los objetivos individuales de los colaboradores sino que también contribuye con las metas de la empresa.

En relación al propósito 3, se obtuvo el siguiente resultado en la tabla 11 del estudio  $\rho=0.062$ ,  $p=0.671$  demostrando que no existe asociación entre las variables debido a que la disponibilidad de recursos no es un impedimento para realizar sus actividades, si el trabajador no cuenta con los recursos necesarios es posible que busque alternativas de solución para cumplir con su trabajo; sin embargo los trabajadores deben contar con los recursos tangibles e intangibles necesarios, ya que estos recursos tienen el propósito de elevar la eficiencia en las operaciones y garantizar la seguridad en las operaciones. Entonces Garrido (2018), a diferencia de esta investigación halló una asociación directa fuerte entre la dimensión disponibilidad de recursos y desempeño laboral el autor concluyó que la disposición de los equipos de trabajo con la que cuentan los colaboradores influyen en su desempeño laboral en este sentido Hilario (2017), hace hincapié en que la organización debe estar involucrado con las necesidades del personal y proveerlos con los equipos necesarios de trabajo con la finalidad de que ejecuten sus labores.

Según el propósito 4 se halló que  $\rho=0.078$ ,  $p=0.591$ , evidenciando que no existe relación entre las variables debido a que en el caso hipotético de que no exista trabajo en equipo cada miembro de la organización buscará realizar su trabajo de la mejor forma que le sea posible sin depender de un equipo; sin embargo si los trabajadores realizan sus actividades de forma individual no garantizarán la eficiencia requerida por la organización por ende no se cumplirán los objetivos empresariales; en definitiva si prevalece el trabajo en equipo las operaciones se realizarán de forma muy efectiva porque fortalecerán las habilidades y las destrezas de los colaboradores, ya que está formado por un equipo multidisciplinario y se obtendrán mejores resultados para la organización. Entonces existe similitud con el estudio realizado por Huaman (2017), en su estudio empleo la prueba estadística de coeficiente de Rho de Spearman obteniendo el siguiente resultado que existe asociación débil entre las variables ( $\rho= 0.256$   $p= 0.022$ ) por lo que autor señala que el desempeño laboral depende del trabajo en equipo. Por su parte Gilerazo (2018), señala que en una organización el trabajo en equipo es el pilar fundamental para alcanzar los propósitos, puesto que si todos actúan de forma individual no se lograra optimizar el trabajo.

## VI. CONCLUSIONES

Se concluye que el clima organizacional guarda correlación débil y significativa con el desempeño laboral de los colaboradores en Talma Servicios Aeroportuarios S.A. sede- Juliaca evidenciando que el clima organizacional depende del trato interpersonal, la retribución, la disponibilidad de recursos y el trabajo en equipo, ya que inciden en el desempeño laboral, en síntesis el clima organizacional aporta resultados muy positivos a la organización en el logro de sus objetivos debido a que genera en los trabajadores un sentido de pertenencia y un gran optimismo en el desempeño de sus actividades.

Se concluye que no existe relación entre el trato interpersonal y el desempeño laboral de los trabajadores en Talma Servicios Aeroportuarios S.A. sede-Juliaca debido a que en una organización se propician relaciones positivas y/o negativas; sin embargo en caso de que la relación sea negativa el colaborador antepondrá su profesionalidad ante cualquier situación que se presente en su entorno laboral para cumplir con sus obligaciones laborales en ese sentido el trato interpersonal es un elemento crucial en el desempeño laboral debido a que mejora el clima organizacional por lo que el colaborador se sentirá muy satisfecho con su trabajo.

Se concluye que existe una correlación débil directa y significativa entre la retribución y el desempeño laboral debido a que los niveles salariales de cada organización son distintas, la remuneración no es un factor predominante en el rendimiento laboral entonces los colaboradores no solo se sienten satisfechos con su salario también se ven influenciados por otros factores como las condiciones de trabajo, cuando un colaborador se siente valorado disfruta su trabajo por lo que se esforzará en el desempeño de sus actividades laborales; no obstante la retribución es el motor del rendimiento laboral, ya que cuando el salario es más atractivo el rendimiento laboral ha de incrementarse.

Se concluye que no existe relación entre la disponibilidad de recursos y el desempeño laboral de los trabajadores en Talma Servicios Aeroportuarios S.A.

sede-Juliaca a que la disponibilidad de recursos no es un impedimento para realizar sus actividades, si el trabajador no cuenta con los recursos necesarios es posible que busque alternativas de solución para cumplir con su trabajo; sin embargo, los trabajadores deben contar con los recursos tangibles e intangibles necesarios, ya que estos recursos tienen el propósito de elevar la eficiencia en las operaciones y garantizar la seguridad en las operaciones.

Se evidenció que no existe relación entre el trabajo en equipo y el desempeño laboral de los trabajadores en Talma Servicios Aeroportuarios S.A. sede-Juliaca debido a que en el caso hipotético de que no exista un trabajo en equipo cada miembro de la organización buscará realizar su trabajo de la mejor forma que le sea posible sin depender de un equipo; sin embargo si los trabajadores realizan sus actividades de forma individual no garantizarán la eficiencia requerida por la organización por ende no se cumplirán los objetivos empresariales; en definitiva si prevalece el trabajo en equipo las operaciones se realizarán de forma muy efectiva porque fortalecerán las habilidades y las destrezas de los colaboradores, ya que está formado por un equipo multidisciplinario se debe tener en cuenta que el trabajo en equipo es fundamental para un alto desempeño

## **VII. RECOMENDACIONES**

Al supervisor zonal de Talma Servicios Aeroportuarios S.A. sede Juliaca organizar actividades de confraternidad integrando a todos los miembros de la organización para generar un sentido de pertenencia y compromiso en los colaboradores, puesto que el clima organizacional es la clave del éxito de la empresa ya que se encuentra muy relacionado con el desempeño laboral y repercute de forma muy positiva en el logro de sus objetivos.

Al área de talento humano organizar talleres y capacitaciones relacionadas con el trato interpersonal, puesto que favorecerá en las buenas relaciones propiciando un clima organizacional saludable la cual contribuirá en el rendimiento laboral de manera muy positiva

Se recomienda otorgar diplomas de reconocimiento e incentivos a los trabajadores destacando sus habilidades personales por los logros obtenidos en la organización, por lo tanto, el ser premiados los hará sentir valorados y su rendimiento laboral se incrementará.

Al supervisor zonal de Talma Servicios Aeroportuarios S.A. sede- Juliaca realizar inventarios mensuales para tener un control más eficaz, de modo que los trabajadores tengan los equipos requeridos de trabajo para el desarrollo de sus operaciones

Se recomienda al supervisor zonal de Talma Servicios Aeroportuarios S.A. sede Juliaca realizar dinámicas grupales para promover el trabajo en equipo, ya que en la actualidad el mercado laboral atraviesa una serie de cambios que conlleva a las organizaciones contar con menos personal de ahí la importancia de generar sinergia entre los miembros de la empresa u organización para alcanzar el alto rendimiento laboral y contribuir con las metas de la organización.

## REFERENCIAS

- Aguilar, F. (2018). Influencia de la motivación en el rendimiento laboral del personal de la empresa Inversiones Leña y Sabor S.A.C. Lima, 2018. In *Universidad Garcilazo de la Vega*. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/3651>
- AMBJ (2015) Instrutivo prsidencial sobre buenas practicas laborales en el desarrollo de personas en el estado 2015-001 archivo Michelle Bachelet Jeria
- Ander, E., & Aguilar, M. (2001). *El trabajo en equipo* (Editorial).
- Arce, G., & Malvas, Y. (2014). El clima organizacional y las relaciones interpersonales en la I.E. Manuel González Prada de Huari - 2013 [Universidad Católica Sedes Sapientiae]. In *Universidad Católica Sedes Sapientiae*. [http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/134/Arce\\_Malvas\\_tesis\\_maestría\\_2014.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/134/Arce_Malvas_tesis_maestría_2014.pdf?sequence=1)
- Arencibia, E. (2011). *Sistema de actividades que contribuya al fortalecimiento del valor responsabilidad desde la clase de Matemática*. [Universidad de Ciencias Pedagógicas Rafael María de Mendive]. <http://www.unesco.org/new/fileadmin/multimedia/field/Havana/images/Elizabet.pdf>
- Bermudez, E. (2019). *Percepción de la justicia organizacional y su relación con el compromiso organizacional en el personal administrativo de una empresa constructora* [Universidad Ricardo Palma]. [https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/3091/Mcomport-T030\\_44739990\\_mBermudez\\_Osorio\\_Enrique\\_Jesus.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/3091/Mcomport-T030_44739990_mBermudez_Osorio_Enrique_Jesus.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Brazzolotto, S. (2012). Aplicación de la evaluación de desempeño por competencias a las organizaciones. In *Universidad Nacional de Cuyo*. [https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/5289/brazzolotto-trabajo-deinvestigacion.pdf](https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5289/brazzolotto-trabajo-deinvestigacion.pdf)

- Cabrera, I. (2017). *Relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en los docentes de la Asociación Educativa Adventista Peruana del Sur, 2017* [Universidad Peruana Union].  
<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/1031>
- Ccaulla, L. (2018). La remuneración salarial y el desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 06 – Ate, 2018. In *Universidad César Vallejo*.
- Charry, H. (2018). La gestión de la comunicación y el clima organizacional en el sector público. *Comuni@cción*, 9, 1–10.
- Collas, F. (2019). Clima Organizacional y Desempeño Laboral en las Fiscalías penales del Ministerio público de Huancayo, 2018 [Universidad Peruana de Ciencias e Informática]. In *Universidad Peruana de Ciencias e Informática*.  
<http://repositorio.upci.edu.pe/handle/upci/79>
- Cruz, V., Salanova, M., & Martínez, I. (2015). Liderazgo transformacional y desempeño grupal: Unidos por el engagement grupal. *Revista de Psicología Social*, 1–15. <https://doi.org/10.1174/021347413806196762>
- Durán, C. (2015). *El clima organizacional y el desempeño laboral de los funcionarios del área de balcón de servicios del gobierno autónomo descentralizado del Municipio de Ambato* [Universidad Técnica de Ambato].  
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/12825/1/FCHEEPP629.pdf>
- García, M., Hernández, T., González, E., & Polo, S. (2017). Asociación del clima organizacional y la satisfacción laboral en empresas de servicios. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 10(1), 37–48.
- García, R. (2011). Revisión de los elementos teórico-conceptuales en torno a la cooperación interfirma e interorganizacional. *Análisis Económico*, XXVI(62), 185–208. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=41319914010%0ACómo>
- Garrido, A. (2018). *Influencia del clima laboral en el desempeño del personal administrativo contratado de la facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la Universidad de San Martín de Porres de la sede de Lima*.  
<http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/4282/g>

arrido\_mal.pdf;jsessionid=BDF3C24D373FBCBFFCACA75DD26918FE?sequence=1

Gilerazo, D. (2018). Trabajo en equipo, una estrategia para la productividad empresarial. In *Uniiversidad Cooperativa de Colombia*.

[https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/6522/1/2018\\_estrategia\\_productividad\\_empresarial.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/6522/1/2018_estrategia_productividad_empresarial.pdf)

Hernandez, G., & Hermosillo, M. (2005). “*El cine-fórum como recurso didáctico para la clarificación de valores*” [Universidad Pedagógica Nacional Unidad Ajusco].

<https://docplayer.es/6671721-T-e-s-i-s-universidad-pedagogica-nacionalunidad-ajusco-licenciatura-en-pedagogia-el-cine-forum-comorecursodidactico-para-la-clarificacion-de.html>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Mc Graw Hi).

Hidalgo, M., & Jaya, K. (2015). *Análisis de la remuneración variable como herramienta de la gestión estratégica* [Universidad de las Fuerzas Armadas].

<https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/12553/1/T-ESPE-049810.pdf>

Hilario, H. (2017). *Condiciones de Trabajo y el Desempeño Laboral del Personal en el Policlínico Santa Rosa de la Región de Sanidad de la Policía Nacional del Perú - cusco, 2016* [Universidad Nacional San Antonio de Abad del Cusco].

<http://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/UNSAAC/2891>

Huaman, E. (2017). “*Trabajo en equipo y desempeño laboral de los trabajadores de las pollerías El Viajero en el departamento de Huánuco - provincia de Huánuco - 2017.*”

[https://earchivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/22489/mauroenrique\\_carozzo\\_tesis.pdf](https://earchivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/22489/mauroenrique_carozzo_tesis.pdf)

Iglesias, A. & Torres, J. (2018). Un acercamiento al Clima Organizacional. *Revista Cubana de Enfermería*, 34(1), 197–209.

Keep on moving (2018) Mundialmente el descuido del clima laboral provoca perdidas de recursos humanos

<https://blog.acsendo.com/descuidoclimalaboral-perdidas-de-recursos-humanos/>

London, M. & Mone, E. (2014) Employee engagement through effective performance management <http://doi.org/10.4324/9781315626529>

MD Group (s.f.) El impacto del clima laboral sobre la empresa Info capital <https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/informes/el-impactodelclima-laboral-sobre-la-empresa/>

Martinez, J (2010). Teoría y práctica en recursos humanos . Germany Grin

Moreno, S., & Perez, E. (2018). Relaciones interpersonales en el clima laboral de la Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdova. *Artículo*, 1–15.

Palacios, D. (2019). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de los distritos de Salud Pública de la provincia de Manabí - Ecuador* [Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/11560/Penachi\\_vn.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/11560/Penachi_vn.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Penachi, N. (2019). Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Instituto Nacional de Defensa Civil – INDECI. *Gestión En El Tercer Milenio*, 22(44), 85–93. <https://doi.org/10.15381/gtm.v22i44.17314>

Pernia, K., & Carrera, M. (2014). *Correlación entre las competencias y el desempeño laboral: Observarás como se vinculan las competencias y el desempeño laboral, utilizando la técnica del AC sociopsicodramático* (Vol. 1°). Mexico:.

Puig, R. (n.d.). *Las relaciones humanas en la empresa*. [https://infomadera.net/uploads/articulos/archivo\\_160\\_16117.pdf](https://infomadera.net/uploads/articulos/archivo_160_16117.pdf)

Querevalú, P. (2019). *Percepción de Justicia Organizacional en colaboradores de la Empresa Municipal Santiago de Surco S.A. en el año 2017* [Universidad Garcilaso de la Vega]. [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4165/TRABSUFICIENCIA\\_QUEVERALU\\_PABLO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4165/TRABSUFICIENCIA_QUEVERALU_PABLO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Rios, R. (2017). *El Trabajo en Equipo y su influencia en el Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital "Alto de la Alianza", en el año 2015* [Universidad Privada de Tacna].  
<http://www.upt.edu.pe/upt/web/home/contenido/100000000/65519409>
- Rivera, D., Hernández, J., Forgony, J., Bonilla, N., & Rozo, A. (2018). Impacto de la motivación laboral en el clima organizacional y las relaciones interpersonales en los funcionarios del sector salud. *Revista Espacios*, 39(16).
- Ros, J. (2006). Análisis de roles de trabajo en equipo: Un enfoque centrado en comportamientos [Universidad Autónoma de Barcelona]. In *Chemical Engineering*.  
<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/5449/jarg1de1.pdf?sequence=1&jsAllowed=y>
- Sanchez, D. (2020). *Influencia de la Motivación en el Desempeño Laboral de los colaboradores del Molino el Triunfo S.R.L. en la ciudad de Chiclayo*.  
 Universidad Católica santo Toribio de Mogrovejo facultad.
- Soto, C., & Inga, A. (2019). Revisión sistemática de clima y desempeño organizacional en Lima y Callao. *Investigación y Pensamiento Crítico*, 8(4), 95–117. <https://doi.org/http://doi.org/10.17993/3comp.2019.080440.95-117>
- Toro, F. (2008). Análisis Psicométrico de la encuesta Eco IV de clima organizacional por países. *Revista Interamericana de Psicología*, 27, 44–57.  
[https://doi.org/ISSN 120-3800](https://doi.org/ISSN%20120-3800)
- Toro, F., & Sanín, A. (2013). Gestión del clima organizacional. In *Centro de Investigación en Comportamiento Organizacional* (Vol. 53, Issue 9).  
<https://doi.org/10.21772/gco.ibe>
- Vargas, J., & Reyes, R. (2015). Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. *Sapienza Organizacional*, 0(3), 53–68.
- Vargas, Z. (2009). La Investigación aplicada: Una forma de conocer las realidades con evidencia científica. *Revista Educación*, 33(1), 155–165.  
<https://doi.org/10.15517/revedu.v33i1.538>

- Vera, M., López, F., Valle, V., & Mazacón, M. (2017). Habilidades sociales. *Revista de Salud y Ciencias*, 1989, 8–15.
- Vera, N., & Suárez, A. (2018). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, el servicio al cliente: Corporación de Telecomunicaciones del Cantón La Libertad. *Scielo Revista Unidad y Sociedad*, 10, 7. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v10n1/2218-3620-rus-10-01-180.pdf>
- Vimos, L. (2017). La cláusula de confidencialidad y su incidencia en el contrato individual de trabajo en el Instituto Ecuatoriano de propiedad intelectual, en el año 2014 [Universidad Nacional de Chimborazo. In *Universidad Nacional de Chimborazo*.  
<http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/677%0Ahttp://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/1381/1/UNACH-EC-AGR-2016-0002.pdf>
- Zocón, L., & Castañeda, D. (2019). Selección de personal y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa “Soluciones globales empresariales EIRL” de la ciudad de Cajamarca. *Revista Perspectiva*, 20(1), 86–94.  
<https://doi.org/10.33198/rp.v20i1.00024>

# ANEXOS

## Anexo 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título de la investigación: **Clima organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores en Talma Servicios Aeroportuarios S.A. sede Juliaca, 2020**

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
<p><b>Problema general:</b></p> <p>¿Cuál es la correlación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en Talma Servicios Aeroportuarios S.A sede-Juliaca, 2020?</p>	<p><b>Problemas específicos</b></p> <p>Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en Talma Servicios Aeroportuarios S.A sede-Juliaca, 2020.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>Existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en Talma Servicios Aeroportuarios S.A sede-Juliaca, 2020.</p>	<p><b>VI: Clima organizacional</b></p>	Trato interpersonal	-Cooperación -Respeto	<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Tipo de investigación:</b> Aplicada</p> <p><b>Diseño de Investigación:</b> No experimental transversal correlacional.</p> <p><b>Población:</b> Trabajadores de Talma servicio aeroportuarios sede-Juliaca</p> <p><b>Tamaño de Muestra:</b> 50 trabajadores de Talma Servicios Aeroportuarios - sede Juliaca</p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario</p>
				Retribución	-Remuneración -Beneficios derivados del trabajo	
				Disponibilidad de recursos	-Disposición de equipos de trabajo	
				Trabajo en equipo	-Modo organizado de trabajo	
				Desempeño individual	-Destreza -Responsabilidades -Compromiso -Confidencialidad	
<p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿Cuál es la correlación entre el trato interpersonal y el desempeño laboral de los trabajadores en Talma Servicios Aeroportuarios S.A. sede-Juliaca, 2020?</p> <p>¿Cuál es la correlación entre la retribución y el desempeño laboral de los trabajadores en Talma Servicios Aeroportuarios S.A. sede-Juliaca, 2020?</p> <p>¿Cuál es la correlación entre disponibilidad de recursos y el desempeño laboral de los trabajadores en Talma Servicios Aeroportuarios S.A. sede-Juliaca, 2020?</p> <p>¿Cuál es la correlación entre el trabajo en equipo y el desempeño laboral de los trabajadores en Talma Servicios Aeroportuarios S.A. sede-Juliaca, 2020?</p>	<p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Identificar la relación entre el trato interpersonal y el desempeño laboral de los trabajadores en Talma Servicios Aeroportuarios S.A sede-Juliaca, 2020.</p> <p>Identificar la relación entre la retribución y el desempeño laboral de los trabajadores en Talma Servicios Aeroportuarios S.A sede-Juliaca, 2020.</p> <p>Identificar la relación entre la disponibilidad de recursos y el desempeño laboral de los trabajadores en Talma Servicios Aeroportuarios S.A sede-Juliaca, 2020.</p> <p>Identificar la relación entre el trabajo en equipo y el desempeño laboral de los trabajadores en Talma Servicios Aeroportuarios S.A sede-Juliaca,2020</p>	<p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>Existe relación significativa entre el trato interpersonal y el desempeño laboral de los trabajadores en Talma Servicios Aeroportuarios S.A sede-Juliaca,2020</p> <p>Existe una relación significativa entre la retribución y el desempeño laboral de los trabajadores en Talma Servicios Aeroportuarios S.A sede-Juliaca, 2020.</p> <p>Existe una relación significativa entre la disponibilidad de recursos y el desempeño laboral de los trabajadores en Talma Servicios Aeroportuarios S.A sede-Juliaca, 2020.</p> <p>Existe una relación significativa entre el trabajo en equipo y el desempeño laboral de los trabajadores en Talma Servicios Aeroportuarios S.A sede-Juliaca, 2020.</p>		Desempeño grupal	-Relaciones interpersonales -Participación en equipo -Rendimiento	

## Anexo 2: Operacionalización de variables

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Clima organizacional	El conjunto de percepciones que posee el colaborador sobre su ambiente laboral y está relacionada directamente con el trato interpersonal, la retribución, la responsabilidad, el compromiso, la disponibilidad de recursos y el trabajo en equipo.  (Toro & Sanín, 2013)	Conjunto de actitudes que muestran los trabajadores respecto al Clima Organizacional que conforman en Talma Servicios Aeroportuarios S.A. sede-Juliaca, 2020	Trato interpersonal	-Cooperación -Respeto	1,2,3	<b>Enfoque:</b> Cuantitativo  <b>Tipo de investigación:</b> Aplicada  <b>Diseño de Investigación:</b> No experimental transversal correlacional.  <b>Población:</b> Trabajadores de Talma servicio aeroportuarios sede-Juliaca  <b>Tamaño de Muestra:</b> 50 colaboradores de Aeropuertos Andinos del Perú-sede Juliaca <b>Técnicas:</b> Encuesta
			Retribución	-Remuneración -Beneficios derivados del trabajo	1,2,3	
			Disponibilidad de recursos	-Disposición de equipos de trabajo	1,2,3	
			Trabajo en equipo	-Modo organizado de trabajo	1,2,3	
Desempeño Laboral	El rendimiento laboral que el trabajador demuestra en la ejecución de sus actividades y funciones principales, por lo tanto, existe una base empírica que instaura asociaciones específicas entre el rendimiento contextual e individual y la efectividad organizacional (Pernía & Carrera (2014)	Conjunto de actitudes que muestran los trabajadores respecto al desempeño laboral en Talma Servicios Aeroportuarios S.A. sede-Juliaca, 2020	Desempeño individual	-Destreza -Responsabilidades -Compromiso -Confidencialidad	1,2,3,4,5,6,7,8	<b>Instrumentos:</b> Cuestionario
			Desempeño grupal	-Relaciones interpersonales -Participación en equipo -Rendimiento	1,2,3,4,5,6	

**INSTRUCCIONES:** Lea cuidadosamente cada enunciado y conteste marcando con una "x" la alternativa que considere conveniente. (Solo una respuesta).

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

N°	CLIMA ORGANIZACIONAL	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN: Trato interpersonal</b>						
1	Existe cooperación y apoyo entre compañeros					
2	Cuando un colaborador pide ayuda a otro compañero de trabajo siente que lo ayudan con buena disposición.					
3	Existe respeto mutuo entre compañeros					
<b>DIMENSIÓN : Retribución</b>						
4	Considero adecuadas las condiciones laborales en relación a la remuneración.					
5	Considero que existe la oportunidad de ascender en la empresa.					
6	Los trabajadores que tienen un buen rendimiento laboral reciben un incentivo adicional por parte de la empresa.					
<b>DIMENSIÓN: Disponibilidad de recursos</b>						
7	Considero que las infraestructuras del Aeropuerto son suficientes y adecuadas					
8	Considero suficiente el material de trabajo del que dispongo para desarrollar mis actividades					
9	Considero que cuento con los equipos tecnológicos necesarios para optimizar mi trabajo					
<b>DIMENSIÓN : Trabajo en equipo</b>						
10	Considero que las responsabilidades de cada puesto de trabajo están claramente definidas					
11	Considero que cuando se trabaja de manera organizada se logran mejores resultados					
12	Considero que conocer los objetivos de la organización es importante para conseguir el logro de las metas					
N.	DESEMPEÑO LABORAL	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN: Desempeño individual</b>						
13	La empresa brinda a los trabajadores programas de capacitación que promueva un desempeño laboral óptimo					
14	Los trabajadores cumplen con los horarios y tareas establecidos por la organización.					
15	Me siento comprometido con la misión y visión de la organización					
16	La empresa brinda capacitaciones de inducción al personal nuevo sobre los sistemas de seguridad y control.					
17	Los trabajadores respetan las normas de confidencialidad y procedimientos establecidos por la empresa para el control de seguridad.					
<b>DIMENSIÓN: Desempeño grupal</b>						
18	La empresa promueve buenas prácticas para la mejora de las relaciones interpersonales entre los trabajadores.					
19	La empresa organiza actividades de confraternidad para los trabajadores con el objetivo de promover una identidad institucional					
20	Participó en las reuniones de trabajo de manera activa aportando con estrategias para la mejora continua y contribuir con el logro de las metas de la empresa.					
21	La empresa organiza reuniones con las diferentes áreas para coordinar las actividades diarias de trabajo.					
22	Considero que en la organización existe un desempeño óptimo de las funciones.					

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

**TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

Lima, 18 de diciembre de 2020

Apellido y nombres del experto: POZO TRIGOSO

LILIAN DNI: 18201441 Teléfono: 949520122

Título/grados: LICENCIADA EN TURISMO/ MAESTRA EN DIRECCIÓN Y CONSULTORIA TURÍSTICA

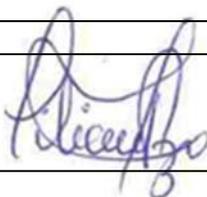
Cargo e institución en que labora: DOCENTE DE LA UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

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

SUGERENCIAS:

\_\_\_\_\_



\_\_\_\_\_

FIRMA DEL EXPERTO

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

Lima, 17 de diciembre  
2020

Apellido y nombres del experto: Huamaní Paliza, Frank David

DNI: 41523590

Teléfono: 999418209

Título/grados: Magister

Cargo e institución en que labora: UCV

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

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

SUGERENCIAS

  
 FIRMA DEL EXPERTO

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

Lima, 19 de diciembre de 2020

Apellido y nombres del experto: Janampa Gómez, Guissela DNI:

44319936

Teléfono: \_\_\_\_\_

Título/grados: Magíster

Cargo e institución en que labora: Docente UCV

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

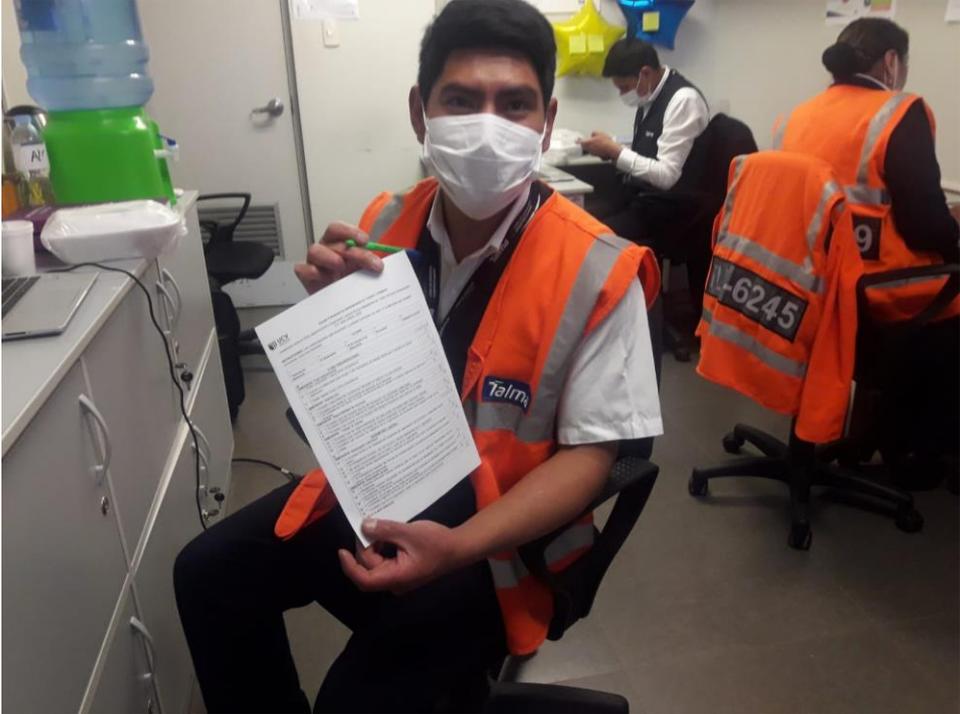
	ITEM	APRECIA		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los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

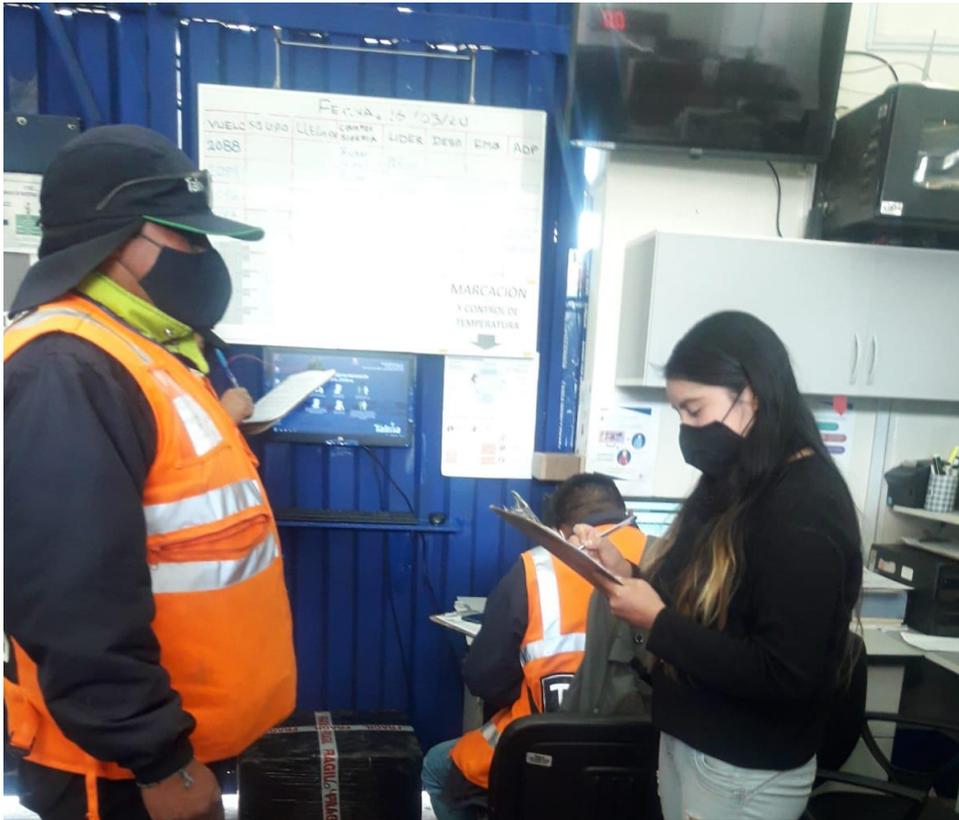
SUGERENCIAS: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

*Guissela J.*

FIRMA DEL EXPERTO







UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, **Elizabeth Luz Segovia Aranibar**, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad Cesar Vallejo, Filial Lima, asesor de la Tesis Titulada: Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores en Talma Servicios Aeroportuarios S.A. sede- Juliaca, 2020, de los autores: **Yanarico Huanca, Kelly Luzgarda y Aguirre Valencia Diana Carolina**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Cesar Vallejo.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto a las normas académicas vigentes de la Universidad Cesar Vallejo.

Lugar y Fecha: 20 febrero 2021.

Apellidos y Nombres del asesor	Segovia Aranibar Elizabeth Luz
DNI. 10460532	
ORCID. <a href="https://orcid.org/0000-0002-8790-6707">https://orcid.org/0000-0002-8790-6707</a>	