



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la
Empresa Express Turismo Inambari-Mazuko S.A., 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Santillana Condori, Willy Adan (ORCID: 0000-0003-2011-9589)

ASESORA:

Dra. Calvanapón Alva, Flor Alicia (ORCID: 0000-0003-2721-2698)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

El presente trabajo está dedicado a mi familia por haber sido mi apoyo a lo largo de toda mi carrera universitaria y a lo largo de mi vida. A las personas que significan mucho y que me acompañaron en esta etapa, aportando a mi formación tanto profesional y como persona.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por bendecirme en la vida, por guiarme a lo largo de mi camino, por ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad. Gracias a mi madre y hermanos, por ser los principales promotores e impulsores de mi sueño, por confiar y creer en mí, por los consejos, valores y principios que me han inculcado.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización.....	13
3.3. Población, muestra y muestreo.....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimientos	15
3.6. Métodos de análisis de datos	15
3.7. Aspectos éticos.....	16
IV. RESULTADOS.....	17
4.1. Resultados descriptivos.....	17
4.2. Contrastación de hipótesis.....	18
4.2.1. Contrastación de hipótesis general	18
4.2.2. Contrastación de hipótesis específicas.....	19
V. DISCUSIÓN.....	22
VI. CONCLUSIONES.....	28
VII. RECOMENDACIONES.....	29
REFERENCIAS	30
ANEXOS	39

Índice de tablas

Tabla 1. Criterios de r de Pearson	15
Tabla 2. Nivel de desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Express Turismo Inambari- Mazuko S.A., 2021.	17
Tabla 3. Nivel de clima organizacional en los colaboradores de la Empresa Express Turismo Inambari- Mazuko S.A., 2021.	17
Tabla 4. Relación entre desempeño laboral y clima organizacional en la Empresa Express Turismo Inambari- Mazuko S.A., 2021.	18
Tabla 5. Relación entre clima organizacional y dimensión disciplina en la Empresa Express Turismo Inambari- Mazuko S.A., 2021.	19
Tabla 6. Relación entre clima organizacional y dimensión proactividad de los colaboradores en la Empresa Express Turismo Inambari- Mazuko S.A., 2021.	20
Tabla 7. Relación entre clima organizacional y dimensión conocimiento de los colaboradores de los colaboradores en la Empresa Express Turismo Inambari- Mazuko S.A., 2021.	21

RESUMEN

La investigación tuvo por objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Empresa Express Turismo Inambari- Mazuko S.A., 2021. La investigación fue aplicada no experimental correlacional, teniendo como población a 30 trabajadores. Los resultados demuestran que el 73.3% de trabajadores perciben un regular clima organizacional, 20% percibió nivel alto, mientras el 6.7% nivel bajo y el 56.7% de los colaboradores perciben un regular desempeño laboral, el 40% presentaron nivel alto, mientras que el 3.3% nivel bajo. Además, el coeficiente de correlación del estadístico mostró un valor de 0.706, existiendo una relación positiva de grado alto entre el clima organizacional y la disciplina, igualmente, el coeficiente de correlación del estadístico arrojó 0.639, revelando que existe una relación positiva de grado moderado entre el clima organizacional y la proactividad, por último existe una relación positiva de grado moderado entre clima organizacional y conocimientos de los trabajadores ya que el coeficiente de correlación arrojó un valor igual a 0.582. Se llegó a concluir que clima organizacional y el desempeño laboral se correlaciona en un grado alto debido a que el coeficiente de correlación fue 0.867.

Palabras clave: Clima organizacional, desempeño laboral, trabajo en equipo, proactividad.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between the organizational climate and work performance in workers of the Company Express Turismo Inambari- Mazuko SA, 2021. The research was applied non-experimental correlational, having a population of 30 workers. The results show that 73.3% of workers perceive a regular organizational climate, 20% perceived a high level, while 6.7% a low level and 56.7% of employees perceive a regular job performance, 40% presented a high level, while 3.3% a low level . In addition, the correlation coefficient of the statistic showed a value of 0.706, with a positive relationship of high degree between organizational climate and discipline, likewise, the correlation coefficient of the statistic showed 0.639, revealing that there is a positive relationship of moderate degree between organizational climate and proactivity; finally, there is a positive relationship of moderate degree between organizational climate and workers' knowledge since the correlation coefficient yielded a value equal to 0.582. It was concluded that Organizational climate and job performance are highly correlated because the correlation coefficient was 0.867.

Keywords: *Organizational climate, job performance, teamwork, proactivity.*

I. INTRODUCCIÓN

Los dueños de negocios necesitan empleados que puedan hacer el trabajo, porque el desempeño de los empleados es fundamental para el éxito general de la empresa, es por ello por lo que en la organización debe de contar con un buen clima organizacional que satisfagan las necesidades primordiales de los empleados, pero que actualmente esto está siendo afectada debido a la presencia de la pandemia (Kimberlee, 2020). Debido a la crisis sanitaria en la que se vive actualmente, la realidad indica que las organizaciones a nivel mundial se han visto en la obligación de formar e implementar nuevos protocolos que ayuden a llevar adelante la realización de las actividades productivas y comerciales de forma segura (Prasad et al., 2020). En ese sentido, en El Salvador, las organizaciones empezaron a analizar, estudiar y comprender el clima de las organizaciones con el fin de mejorar el desempeño de las labores en el personal. (Vaquerano et al., 2020)

Un estudio realizado durante la pandemia originado por el Covid-19, en México en una comercializadora llamada DGS Profesional Graphoics S.A indica que el 66% de los colaboradores perciben un clima organizacional desfavorable, perjudicando en el desempeño del personal y por ende, pérdidas para la organización (Rodríguez et al., 2020). El clima organizacional representa las percepciones que las personas tienen sobre sus experiencias en el trabajo (Woznyj et al., 2018), al contar con un mal clima organizacional, el personal que labora en las empresas afectará negativamente en su desempeño laboral, por ejemplo, en Ecuador se demostró que el 46% de empleados ecuatorianos no poseen un buen desempeño en la realización de sus labores diarias. (Grijalva et al., 2019)

El problema que se vive en el territorio peruano es similar, existen malos ambientes donde el personal desarrolla sus actividades. En Jaén, se realizó un estudio con una muestra de 20 trabajadores donde se demuestra que el personal que labora actualmente tiene problemas con bajos de desempeño, esto se debe que el 65% de los encuestados manifestó un desempeño deficiente y 35% regular, afectando negativamente en las organizaciones. (Cacho & Carrasco, 2019)

Este problema acontece desde muchos años atrás, una encuesta realizada por Aptitus a los trabajadores del rubro de Servicios Generales en Lima, puso de

manifiesto que el clima organizacional es un componente más valorado entre los trabajadores, tal es así que, el 81% considera que el clima organizacional es importante para su desempeño, de tal manera que si se encuentran dentro de un ambiente incómodo, hostil o un mal clima en general, el 86% optaría por renunciar y ese podría ser un indicador de la fuga de talento, mientras tanto, para un 19% ese aspecto le parece imperceptible y que no tiene incidencia en el ejercicio de sus funciones. (Andina, 2018)

En Comas, se realizó un estudio en el personal laboral de las instituciones educativas donde manifiestan un 44.62% un clima organizacional medio y 38.46% bajo, afectando considerablemente en su desempeño laboral, esto debido a que se obtuvo un desempeño medio de 40% y 15.38% bajo. Esto evidencia que actualmente no existen buenos desempeños por parte del personal ya que existe una rotación de personal muy seguida, baja productividad, actitudes negativas, ambiente desfavorable, entre otros. (Cáceres, 2020)

En la empresa Express Turismo Inambari-Mazuko S.A. ubicado en Madre de Dios existen problemas relacionados con una rotación excesiva de personal, poca innovación, no generan motivación, pérdidas del mejor talento, salarios inadecuados, malos ambientes de trabajo, falta de comunicación entre compañeros, falta de trabajo en equipo. Todos los factores mencionados anteriormente afectan de manera negativa en el desempeño de las personas, reduciendo las ganancias de la empresa y la estabilidad económica.

El clima organizacional y el desempeño laboral, indistintamente del rubro o sector, forman parte de uno de los principales factores para el crecimiento de la empresa y el desarrollo propio de cada uno de los colaboradores y, por ende, la consecución de los objetivos trazados (Mehralian et al., 2020). Tal es así que, el clima organizacional y el desempeño organizacional deben estar estrechamente relacionados y que conlleve el crecimiento de la empresa Express Turismo Inambari-Mazuko S.A. Ante ello, se plantea la pregunta: ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Empresa Express Turismo Inambari-Mazuko S.A., 2021?

El desarrollo de la investigación es importante porque se centra en estudiar el clima organizacional y desempeño laboral en la Empresa Express Turismo Inambari- Mazuko S.A., 2021 debido a que actualmente existen muchos problemas relacionados con la deficiencia en el desempeño laboral en los empleados. Así mismo, presentará una justificación teórica porque se basará en teorías actuales relacionadas con el clima organizacional y productividad laboral con la finalidad de mejorar el conocimiento para el público lector. Por otro lado, los resultados brindarán una información que ayude a contrastar con otras investigaciones para obtener referencias de cómo un mal clima organizacional puede afectar a la productividad. Además, presentará una justificación social ya que tendrá un impacto positivo en la empresa Express Turismo Inambari- Mazuko S.A. ya que se podrán verificar cuán beneficioso es tener a los empleados actuales y qué metodologías o estrategias emplear para incrementar su desempeño en la realización de las labores.

El objetivo general fue: Determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Empresa Express Turismo Inambari- Mazuko S.A., 2021 y como objetivos específicos son: Identificar el nivel del clima organizacional de los trabajadores de la Empresa Express Turismo Inambari- Mazuko S.A., 2021, identificar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Express Turismo Inambari- Mazuko S.A., 2021, establecer la relación entre el clima organizacional y la dimensión disciplina de los trabajadores de la Empresa Express Turismo Inambari- Mazuko S.A., 2021, establecer la relación entre el clima organizacional y la dimensión proactividad de los trabajadores de la Empresa Express Turismo Inambari- Mazuko S.A., 2021 y establecer la relación entre el clima organizacional y la dimensión conocimiento de los trabajadores de la Empresa Express Turismo Inambari- Mazuko S.A., 2021.

Siendo la hipótesis: Existe relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Empresa Express Turismo Inambari- Mazuko S.A., 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Con el propósito de dar un mejor sustento a la investigación se plantearon los siguientes estudios, uno de ellos es Kumar y Varma (2021) tuvo por finalidad establecer la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los docentes de la escuela en Pradesh, India. Los resultados evidencian que el clima organizacional y los puntajes de desempeño laboral tienen correlación significativa y positiva ($r = 0.536$), concluyendo que se formaron correlaciones positivas significativas para ambas variables.

Ramirez (2021) en su estudio tuvo por objetivo la determinación de la relación en el clima y desempeño de los trabajadores en Corporación Nacional de Electricidad Agencia Planta Norte Guayaquil. Los resultados muestran que el 36.7% de los administrativos, posee un nivel muy desfavorable en el clima organizacional, el 36.67% de los administrativos lograron un nivel desfavorable en el clima

organizacional y finalmente el 26.7% de los administrativos tienen un nivel favorable en el clima organizacional, por otra parte se aprecia que el 36.67% de los administrativos posee un bajo nivel en el desempeño, el 30% logran llegar a un nivel medio de desempeño y finalmente el 33.33% de los administrativos alcanzan un nivel alto en el desempeño laboral. Se determinó que las variables se relacionan con un coeficiente de 0.736.

Viracocha (2020) tuvo por objetivo evaluar el clima organizacional y su influencia en el desempeño los colaboradores de producción en la empresa Pambaflor S.A sucursal Salcedo. En los resultados se señala en la dimensión conocimiento-habilidad y actitud tiene 53.86% excelente, 20.68% muy bueno, 15.91% bueno, 6.14% regular y el 3.41% inadecuado, en la dimensión adaptación posee 53.03% excelente, 19.70% muy bueno, 11.74% bueno, 12.88% regular y 2.65% nunca, finalmente la dimensión aspectos laborales tiene 53.58% excelente, 18.49% muy bueno, 13.21% bueno, 9.81% regular y 4.91% inadecuado. La conclusión fue que el clima de la organización si incide en el desempeño, ya que se tiene un nivel de significancia de .05.

Aguilar (2020) tuvo por objetivo definir la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral en un hospital de Palmira. Se muestra que el 31.10% muestran que algunas veces existe un buen clima laboral donde trabajan, y el 11.10% manifestó que siempre el clima laboral es bueno, por otro lado, la relación del clima organizacional con las dimensiones del desempeño fue que el 15.60% afirmó que el clima incide en la eficiencia de desempeño laboral, en algunas veces, el 21% afirmaron que el clima incide casi siempre en la eficacia del desempeño profesional.

Limpa (2020) en su estudio tuvo por objetivo estudiar el clima organizacional y el desempeño laboral en la Mype Voltrailer, utilizando una metodología descriptiva, correlativa, no experimental. Los resultados demuestran una relación positiva entre tolerancia al conflicto y desempeño laboral ($p < .05$ y un $r = .775$), igualmente, entre apoyo y desempeño existe una relación positiva, siendo $p < .05$ y un $r = .756$, por último, en la responsabilidad propio y desempeño se presenta una relación positiva, siendo $p < .05$ y un $r = .823$. Se llegó a concluir que existe correlación entre el clima organizacional y desempeño laboral en la Mype, cuyo valor $p < .05$ y Rho de Spearman es $.772$.

Moreno (2019) en su estudio su finalidad fue diagnosticar la relación que puede existir en el desempeño profesional y clima organizacional de la empresa del rubro ambiental Bioproyectos Perú SRL., su investigación fue correlacional y se usaron técnicas cuantitativas. Los resultados muestran una elevada relación directa entre las variables evaluadas, siendo el valor ($R = .68$), concluyendo una relación entre las 9 dimensiones pertenecientes al clima organizacional y desempeño laboral.

Escobedo (2019) en su investigación su objetivo fue analizar el clima organizacional y la satisfacción de los maestros del sector educación de Tumbes, usando una metodología descriptiva con una muestra de 110 educadores. En los resultados muestran que los profesores con relación al clima no están acordes con la claridad organizacional, se halló que el 36.40% de los docentes piensa que el clima organizacional es malo, y un 33.60% considera que el nivel es regular. Se llegó a concluir que los pedagogos tienen un clima malo y nivel de satisfacción

laboral media y bajo, debido a la escasez de infraestructura, limitados materiales y equipos.

Mazen et al. (2018) en su estudio tuvieron como finalidad conocer el nivel de clima organizacional en obreros Palestinos desde la perspectiva desde los trabajadores administrativos, presentando una metodología descriptiva no experimental, empleando una muestra de 280 individuos. El estudio encontró que existe un alto grado de clima organizacional en las universidades palestinas, el porcentaje alcanzado (69.96%), concluyéndose que existe una alta disponibilidad para todas las áreas del clima organizacional. El orden de los campos fue el siguiente: Tecnología utilizada: 74.55%, naturaleza del trabajo: 71.8%, estilo de comunicación: 71.32% Liderazgo: 68.98%, estructura organizativa: 68.05% y finalmente colaboración del colaborador en la toma de decisiones: 64.91%.

Urbano (2018) en su estudio tuvo por finalidad estudiar si el clima organización puede mejorar el desempeño el personal de una Institución del Estado Peruano. En los resultados el clima organizacional en su dimensión con relación al ambiente físico y tecnología, indica que el 84% del personal atribuyo al clima como favorable, 8% como muy favorable y otro 8% como medio, por otra parte, se evidencio que predomina un desempeño favorable (62%), seguido de tipo medio (23%) y finalmente muy favorable (15%). Se concluye que el resultado es estadísticamente significativo ($p < .05$), por lo que se afirmaría que existe relación entre las variables.

Sunarsih (2017) en su estudio consideró como objetivo identificar la influencia del clima organizacional, la motivación y la satisfacción laboral de una empresa, desarrollando una investigación descriptiva, correlativa no experimental. Los resultados muestran que el examen de hipótesis da el recuento $t = 0.307$, que es significativamente menor que $t = 1.96$. Por lo tanto, una variable no influye en la otra. Además, demostraron que el trabajo y la satisfacción tuvieron una relación positiva notable con el desempeño de los empleados. El valor del parámetro de coeficiente se encontró en 0.2845, lo que lleva al entendimiento de que mayor satisfacción laboral aumento del desempeño. Se llegó a concluir que el clima organizacional, motivación, y satisfacción profesional, tienen un p -valor $< .05$, donde influyen significativamente en el desempeño del empleado.

Alegre (2017) en su investigación el objetivo fue establecer la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de Chimbote. En los resultados se muestra que el 6.70% de los trabajadores sostienen que el clima organizacional tiene un nivel deficiente, el 88.30% afirman que es de nivel regular y el 10% manifiestan que es de nivel bueno, por otra parte, se ha encontrado que el 40% poseen desempeño laboral de nivel medio y el 60% tiene un nivel alto, además se evidenció el clima organizacional y disciplina hay una relación fuerte y positiva ($r_{xy} = .624$), igualmente, el clima organizacional y productividad fue $r = .064$, el cual indica que la relación es aproximadamente nula y clima organizacional y conocimiento del trabajo fue $r_{xy} = .553$. La conclusión fue que el grado de relación entre las variables es de $r_{xy} = .524$, afirmándose una relación fuerte y positiva.

Quiñonez y Peralta (2017) en su estudio el objetivo fue comprobar la relación entre el clima laboral y desempeño laboral de los docentes de las escuelas Ecuatorianas del Sur, siendo una metodología correlacional no experimental con una muestra de 157 docentes. En los resultados se puede observar en cuanto a desempeño laboral, el nivel bajo 31.80% en un nivel medio con el 39.50%, finalmente el 28.70% de los colaboradores lo perciben como un nivel alto, afirmando una relación positiva entre las variables en estudio ($Rho = .254$).

Ante la evidencia de los trabajos previos se sustenta la definición del clima organizacional:

El clima organizacional es la forma en que los empleados perciben su organización y sus propósitos; es decir, es la forma de expresión de cómo se sienten al trabajar en una determinada organización. Se toma como percepción individual, muchas veces descrita por los patrones periódicos de comportamiento, actitudes y sentimientos de los colaboradores (Berberoglu, 2018). Asimismo, se define como un conjunto de atributos que tiene una organización en particular, el cual es formado por cómo la organización trata a sus colaboradores y personas de su entorno; los miembros individuales de la organización y el conjunto como organización, crean el clima, formando un ligado de actitudes y experiencias, que

describen el clima en términos de características estéticas como consecuencia de su comportamiento y resultado. (Monika & Kaliyamurthy, 2017)

El clima organizacional se define como los empleados perciben las funciones internas de las organizaciones, como por ejemplo la toma de decisiones y el establecimiento de las diferentes reglas en el lugar de trabajo; asimismo, se define como un conjunto de comportamientos que describen una organización; también puede dejar una percepción en la mente de los empleados hacia la gestión de su unidad de trabajo (Moslehpour et al., 2019). El clima organizacional también se refiere a la conducta social correcta y la forma de manejar los desafíos y conflictos en la organización. (Wabula et al., 2019)

El clima organizacional ha sido descrito como una series de características que narran una organización y pueden distinguir a esa organización de otras empresas, estas son características que perduran en el tiempo e influyen en el comportamiento del personal en esa organización (Manning, 2020). En lo que se refiere a las teorías relacionadas al tema, de acuerdo con Hwa Ko y Hsiu-Yu (2019), conceptualiza al clima organizacional como el efecto de repercusión en las motivaciones y el comportamiento que tienen los diferentes integrantes de una organización.

Es así como el clima organizacional suministra una retroalimentación acerca de los diversos procesos que pueden afectar el comportamiento organizacional y permite desarrollar un ligado de planes de mejoramiento encaminados al cambio de actitudes y conductas a través del mejoramiento de los factores diagnosticados, con el único propósito de incrementar los rangos de motivación y rendimiento profesional, inclusive, algunas de las herramientas examinan las causas y permiten formular estrategias de compensación dentro de una firma o industria. (Lannes, 2021)

En ese orden de ideas Platania et al. (2021); Damianus et al. (2021) y Bonhak et al. (2020) precisan que el clima organizacional compone uno de los componentes sumamente fundamentales en el desarrollo de su estrategia organizacional planificada y viabiliza a los directivos a obtener una visión futura dentro de la organización.

Dentro de la investigación surge un conjunto de dimensiones e indicadores que evalúan y explican la función y objetivo de la pesquisa. Como primera dimensión se tiene al trabajo en equipo, que es definido por Platania, Paolillo y Silva (2021) como la unión de dos o más individuos organizadas de una forma definitiva, las cuales cooperan para lograr un fin común que es la ejecución de un proyecto o una evaluación; asimismo, el trabajo en equipo, es a menudo fácil de observar, es algo más difícil de describir y aún más difícil de producir; es el proceso a través del cual los miembros del equipo colaboran para lograr los objetivos de la tarea; se refiere a las actividades a través de las cuales los aportes del equipo se traducen en resultados del equipo, como la eficacia y la satisfacción del equipo. (Driskell et al., 2018)

Como segunda dimensión se tiene al apoyo, que según Minh (2020) es el conjunto de fuerza social, psicología, financiera en momento de una necesidad determinada, es decir un acción de voluntad propia ya sea con un interés o sin ello, como tercera dimensión se tiene a la comunicación que para Olsson et al. (2019) citando a Chavenato (2000) la define como el proceso de transmisión de información , es decir la proactividad , forma y destino que tiene el emisión y el receptor, en ese mismo sentido determina la forma eficaz y eficiente que se necesita para brindar pesquisa clara y concisa, de forma objetiva e imparcial; el apoyo que debe recibir todo colaborador para poder llevar a cabo sus obligaciones y actividades dentro de la organización, debe existir motivación, que les incentive a seguir, integridad personal, respeto y union laboral, pues se conoce que mediante apoyo mutuo, sin importar la jeraquía, se pueden obtener resultados convenientes para toda organización. (Won-Moo & Tae-Won, 2020)

Y como ultima dimensión de la primera variable en estudio se tiene a la equidad, que para Puspitawati y Dharmadewi (2019) es definida como la cualidad que consiste en dar a cada uno lo que se merece en función de sus méritos o condiciones. Khaleghi y Homaei (2017), menciona que la comunicación en el trabajo como componente del clima organizacional se basa por tener un diálogo abierto, opinar libremente, contribuir en la toma de decisiones para las actividades dentro del área y empresa, ejecutar las labores y tener cumplimiento por los

compromisos que se tienen. La comunicación permite aumentar el desempeño laboral siempre y cuando se cumplan indicadores mencionados a continuación:

Otro componente importante es la equidad, pues tener una buena calidad en la equidad de las personas aumentará el desempeño de la organización, ya sea rendimientos financieros o no financieros. Ante ello, debe existir un trato justo para el personal, sin evidenciar favoritismo, sin sobrecarga laborales, y que los objetivos sean razonables sin llegar al despido laboral. (Kostrad, 2017)

Asimismo, la variable desempeño laboral, es considerado como una conducta de los colaboradores que están orientado al cumplimiento de los objetivos organizacionales y que constituyen un valor esperado para mejorar su efectividad, y se logren con mayor facilidad las metas propuestas (Ramírez-Vielma & Nazar, 2019). El desempeño laboral es un término que se refiere a la calidad del trabajo de un empleado, es un resultado que está estrechamente relacionado con el trabajo que se refiere al cumplimiento los objetivos mediante la evaluación del desempeño en tareas relacionadas con el trabajo. También, se conoce como la calidad y cantidad lograda por individuos o grupos después de completar una tarea. (Saint, 2017)

El desempeño laboral se refiere a "qué tan bien los empleados realizan sus tareas relacionadas con el trabajo, asimismo, muchas veces, se incrementa por factores como el clima que se vive en el entorno laboral, teniendo consecuencias positivas en su productividad, es decir, ponen un esfuerzo adicional para realizar el trabajo de manera más efectiva y más eficiente. (Shafique et al., 2018)

La teoría explicada por Alahmad et al. (2018), menciona que las personas con mejor desempeño laboral tienden a ser más disciplinados, es decir, deben acatar las normas, tener actos adecuados, asimismo, deben tener iniciativa, responsabilidad, predisposición, eficiencia y actitud positiva; también, debe tener conocimiento en lo que hace o realiza, para ello, debe capacitarse constantemente. Ante lo mencionado por Alahmad et al. (2018), se puede inferir que el desempeño laboral dentro de una empresa u organización está compuesta o dimensionada por: disciplina, proactividad y conocimiento en el trabajo.

El desempeño laboral, para Obrenovic (2020); Chun-Yu & Chung-Ka (2020) es definida como un proceso, donde los participantes de una organización trabajan efectivamente, para llegar a alcanzar las metas, sujeto a las reglas básicas establecidas: como puntualidad, orden, jerarquía, funciones, etc. Aunado a ello Riza et al. (2020) y Melati et al. (2021) precisan que el desempeño laboral abarca las condiciones del empleador y del empleado, es decir varía de un individuo a otro y depende de innumerables factores condicionantes que pueden influir en el empleado y en la industria, asimismo existe una relación entre costo beneficio, enmarcado la evaluación del desempeño como posible potencializar al desarrollo laboral, es decir con aptitudes y rendimientos y supervisado por una persona superior.

Dentro de las dimensiones categóricas tenemos; disciplina, es definida por Damianus et al. (2021) como es el ligado de acciones tendientes a alcanzar el acatamiento de las políticas, normas y estatutos de la organización, por parte de todos sus integrantes, es decir relaciones del trabajo, habilidades profesionales, comportamiento adecuado y acatamiento de normas, como segunda dimensión se tiene a la proactividad que para Platania et al. (2021) y Minh (2020) es definida como la capacidad personal de anticipar, en tiempo y espacio, escenarios en los que se puedan encontrar comprometidos los intereses particulares de las personas y de una industria, esto abarcado en crear una cultura de confianza, favorecer los horarios flexibles del empleador, eficiencia laboral, responsabilidad y actitud positiva. Como tercera dimensión se tiene al conocimiento del trabajo que para Olsson et al. (2019) y Obrenovic (2020) es definida como la comprensión de las tareas y de los procedimientos y técnicas del trabajo, que se requieren para la realización de todas las fases del trabajo y con él para el logro de objetivos específicos y generales. Dentro de los principales indicadores se resaltan: a) Normatividad legal, definida como el fundamento de validez legal, estipulado por una entidad competente que autoriza la producción normativa que tienen por objeto regular las relaciones sociales (Maresova & Hajet, 2019). b) comprensión de normas, dícese del cumplimiento de reglas, leyes, políticas que estipula la empresa a sus directivos y personal de trabajo (Nagel et al., 2019). c) Habilidades de ejecución, conjunto de hábitos basados en el aprendizaje y en el desarrollo laboral (Obrenovic et al., 2020). d) actualización profesional, permite dirección las actitudes

y aptitudes de los trabajadores dado los cargos directivos, generando con ello competitividad y desempeño estratégico. (Paredes et al., 2019)

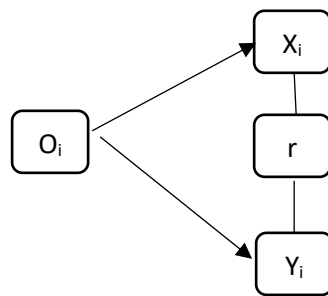
En lo que respecta al clima organizacional y desempeño laboral resulta ser un enfoque y una clave herramienta administrativa en la toma de decisiones de los directivos, conceptualizada en la teoría de competitividad de Michael Porter (1991) que les permite planear un aumento en la productividad del personal, establecer organización , planificación , dirección y control dentro de la firma o industria y con ello llevar la gestión de los cambios necesarios en la organización para el eficaz mejoramiento perenne que recae la supervivencia de las organizaciones.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El estudio se caracteriza por ser tipo aplicada porque en mejorar los conocimientos del problema en estudio con la finalidad de resolver problemas en la sociedad. Igualmente, presentó un enfoque cuantitativo ya que se usa técnicas estadísticas para la realización de los resultados (Gallardo, 2017).

Así mismo, el diseño fue no experimental, debido a que no se realizó la manipulación de las variables, solamente se basa en la observación para analizar los sucesos acontecidos en la realidad. Además, tiene un nivel correlacional porque tiene como finalidad encontrar la asociación entre el clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Empresa Express Turismo Inambari-Mazuko S.A. durante el 2021 (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). El diseño de investigación fue:



Donde:

O_i : Observación

X_i : Clima organizacional

Y_i : Desempeño laboral

r : Relación

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Clima organizacional

Se define cómo los empleados perciben las funciones internas de las organizaciones, donde debe existir un trabajo en equipo, apoyo, comunicación y equidad para mantener un buen ambiente laboral. (Moslehpour et al., 2019)

Variable 2: Desempeño laboral

Engloba un conjunto de elementos como la disciplina, proactividad y conocimiento del trabajo para alcanzar los objetivos fijados de la organización. (Ramírez-Vielma & Nazar, 2019)

3.3. Población, muestra y muestreo

Hace referencia a los individuos, elementos, sucesos y fenómenos con características similares que pertenecen a un estudio (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). En tal sentido, la población es de 30 trabajadores de la Empresa Express Turismo Inambari-Mazuko S.A.

Como criterios de inclusión se considera: (a) Colaboradores que brinden su consentimiento de ser partícipes. Como criterios de exclusión se tiene: (a) Participantes que no asistan el día de la aplicación de los cuestionarios y b). Personal que presenta algún problema legal con la institución.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Como técnica se utilizó la encuesta, este permite recopilar términos descriptivos y como instrumento el cuestionario, el cual son preguntas o interrogantes estandarizadas que son aplicadas a una muestra a fin de recolectar información objetiva dentro de un contexto. (López-Roldán & Fachelli, 2015).

Para la variable clima organizacional se usa el cuestionario Clima Organizacional que evaluará el nivel del clima organizacional en los colaboradores, teniendo en cuenta para su evaluación dimensiones como: Dimensión Trabajo en equipo, Apoyo, comunicación y por último la equidad. Este instrumento consta de 20 preguntas con respuesta tipo escala Likert, siendo siempre (3), casi siempre (2), a veces (1) y nunca (0), quedando baremado de la siguiente manera: Deficiente (0-19), regular (20-39) y bueno (40-60).

Igualmente, para el desempeño laboral en los colaboradores se usa el instrumento Desempeño Laboral que mide el nivel de desempeño del personal,

teniendo como dimensiones: Disciplina, proactividad y conocimiento del trabajo. Su escala de medición será siempre (3), casi siempre (2), a veces (1) y nunca (0), quedando baremado de la siguiente manera: bajo (15-24), medio (25-34) y alto (35-45).

Los instrumentos fueron validados durante el 2017 por Alegre, teniendo como un alfa de Cronbach de 0.902 para clima organizacional y 0.829 para desempeño laboral.

3.5. Procedimientos

Primeramente, se solicita el permiso correspondiente a la Empresa Express Turismo Inambari-Mazuko S.A mediante una carta, este permitió obtener la autorización para llevar a cabo el estudio. Después de ello, se solicitó a una reunión con todo el personal donde se les brinda información relacionado con el tema a desarrollarse para luego aplicar los cuestionarios con un tiempo de 25 minutos para cada uno.

3.6. Métodos de análisis de datos

Los datos fueron ordenados en una hoja de Excel 2016, para posteriormente procesarlos en el programa SPSS 25, quien permitió elaborar tablas y figuras donde se usa el r de Pearson que facilitó medir la relación entre ambas variables de estudio.

Tabla 1.
Criterios de r de Pearson

Criterios	Nivel
$r = 1$	Relación positiva perfecta
$0.9 \leq r < 1$	Relación positiva muy alta
$0.7 \leq r < 0.8$	Relación positiva alta
$0.4 \leq r < 0.7$	Relación moderada
$0.2 \leq r < 0.4$	Relación positiva débil
$r = 0$	Relación nula

3.7. Aspectos éticos

Cuando la muestra en una investigación son personas se tomaron aspectos éticos como el respeto entre los participantes, la veracidad del contenido debido que el autor no manipula en ningún momento la información obtenida, beneficencia, justicia, fiabilidad y validez, son fundamentales que deben de tener las pruebas o instrumentos de donde se obtendrá la información, igualmente se tuvo en cuenta la credibilidad ya que permite evidenciar los acontecimientos tal y como suceden en su contexto natural y por último la confidencialidad debido a que los nombres de los participantes no se harán público.

IV. RESULTADOS

Se presentan los resultados considerando cada uno de los objetivos propuestos.

4.1. Resultados descriptivos

Tabla 2.

Nivel de desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Express Turismo Inambari- Mazuko S.A., 2021.

	Bajo		Regular		Alto	
	N	%	n	%	n	%
Desempeño laboral	1	3.3	17	56.7	12	40
Disciplina	3	10	16	53.3	11	36.7
Proactividad	5	16.7	15	50	10	33.3
Conocimiento de los trabajadores	2	6.7	14	46.7	14	46.7

En la tabla 2 se evidenció al 56.7% de los colaboradores percibir regular desempeño laboral en la empresa Express Turismo Inambari, el 40% percibió nivel alto, mientras que el 3.3% evidenció nivel bajo. En cuanto a la dimensión disciplina, proactividad y conocimientos de los trabajadores se observó que los colaboradores percibieron nivel regular con 53.3%, 50% y 46.7% respectivamente, lo sigue el nivel bueno con el 36.7%, 33.3% y 46.7% respectivamente. Cabe mencionar que las tres dimensiones presentaron nivel bajo en un 10% para disciplina, 16.7% para proactividad y el 6.7% para conocimiento de los trabajadores.

Tabla 3.

Nivel de clima organizacional en los colaboradores de la Empresa Express Turismo Inambari- Mazuko S.A., 2021.

	Bajo		Regular		Alto	
	n	%	n	%	n	%
Clima organizacional	2	6.7	22	73.3	6	20
Trabajo en equipo	7	23.3	16	53.3	7	23.3
Apoyo	7	23.3	14	46.7	9	30
Comunicación	12	40	15	50	3	10
Equidad	4	13.3	19	63.3	7	23.3

En la tabla 3 se evidenció al 73.3% de los colaboradores percibir regular clima organizacional en la empresa Express Turismo Inambari, el 20% percibió nivel alto, mientras que el 6.7% evidenció nivel bajo. En cuanto a la dimensión trabajo en equipo, apoyo, comunicación y equidad se observó que los colaboradores percibieron nivel regular con 53.3%, 46.7%, 50% y 63.3% respectivamente, lo sigue el nivel bueno con el 23.3%, 30%, 10% y 23.3% respectivamente. Cabe mencionar que las 4 dimensiones presentaron nivel bajo en un 23.3% para trabajo en equipo, 23.3% para apoyo, 40% para comunicación y el 13.3% para equidad.

4.2. Contrastación de hipótesis

4.2.1. Contrastación de hipótesis general

Tabla 4.

Relación entre desempeño laboral y clima organizacional en la Empresa Express Turismo Inambari- Mazuko S.A., 2021.

		Desempeño laboral	Clima organizacional
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	1	,867**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Clima organizacional	Correlación de Pearson	,867**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

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

La tabla 4 evidencia la prueba estadística paramétrica r de Pearson (variables con comportamiento normal), quien gracias a su significancia bilateral con valor igual a $0.000 < 0.05$, rechaza a la hipótesis de no relación (H_0), infiriendo que debe aceptarse la hipótesis del investigador (H_a), además, el coeficiente de correlación del estadístico arrojó un valor igual a 0.867, indicando que las variables se correlacionan en un grado alto. Es decir, existe relación positiva de grado alto entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la empresa Express Turismo Inambari.

Los resultados dejan contrastada la hipótesis general, pues encontró relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral, infiriendo que cuando existe mejor clima organizacional, mejor será el desempeño laboral de los colaboradores dentro de la entidad de estudio.

4.2.2. Contrastación de hipótesis específicas

Tabla 5.

Relación entre clima organizacional y dimensión disciplina en la Empresa Express Turismo Inambari- Mazuko S.A., 2021.

		Disciplina	Clima organizacional
Disciplina	Correlación de Pearson	1	,706**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Clima organizacional	Correlación de Pearson	,706**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

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

La tabla 5 evidencia la prueba estadística paramétrica r de Pearson, quien gracias a su significancia bilateral con valor igual a $0.000 < 0.05$, rechaza a la hipótesis de no relación (H_0), infiriendo que debe aceptarse la hipótesis del investigador (H_a), además, el coeficiente de correlación del estadístico arrojó un valor igual a 0.706, indicando que las variables se correlacionan en un grado alto. Es decir, existe relación positiva de grado alto entre el clima organizacional y la dimensión disciplina en la empresa Express Turismo Inambari.

Los resultados dejan contrastada la hipótesis específica 1, pues encontró relación significativa entre el clima organizacional y dimensión disciplina del desempeño laboral, infiriendo que cuando existe mejor clima organizacional, mejor será la disciplina de los colaboradores dentro de la entidad de estudio.

Tabla 6.

Relación entre clima organizacional y dimensión proactividad de los colaboradores en la Empresa Express Turismo Inambari- Mazuko S.A., 2021.

		Proactividad	Clima organizacional
Proactividad	Correlación de Pearson	1	,639**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Clima organizacional	Correlación de Pearson	,639**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

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

La tabla 6 evidencia la prueba estadística paramétrica r de Pearson, quien gracias a su significancia bilateral con valor igual a $0.000 < 0.05$, rechaza a la hipótesis de no relación (H_0), infiriendo que debe aceptarse la hipótesis del investigador (H_a), además, el coeficiente de correlación del estadístico arrojó un valor igual a 0.639, indicando que las variables se correlacionan en un grado moderado. Es decir, existe relación positiva de grado moderado entre el clima organizacional y la dimensión proactividad en la empresa Express Turismo Inambari.

Los resultados dejan contrastada la hipótesis específica 2, pues encontró relación significativa entre el clima organizacional y dimensión proactividad del desempeño laboral, infiriendo que cuando existe mejor clima organizacional, mejor será la proactividad de los colaboradores dentro de la entidad de estudio.

Tabla 7.

Relación entre clima organizacional y dimensión conocimiento de los colaboradores de los colaboradores en la Empresa Express Turismo Inambari-Mazuko S.A., 2021.

		Conocimientos de los trabajadores	Clima organizacional
Conocimientos de los trabajadores	Correlación de Pearson	1	,582**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	30	30
Clima organizacional	Correlación de Pearson	,582**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	30	30

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

La tabla 7 evidencia la prueba estadística paramétrica r de Pearson, quien gracias a su significancia bilateral con valor igual a $0.001 < 0.05$, rechaza a la hipótesis de no relación (H_0), infiriendo que debe aceptarse la hipótesis del investigador (H_a), además, el coeficiente de correlación del estadístico arrojó un valor igual a 0.582, indicando que las variables se correlacionan en un grado moderado. Es decir, existe relación positiva de grado moderado entre el clima organizacional y la dimensión conocimientos de los colaboradores en la empresa Express Turismo Inambari.

Los resultados dejan contrastada la hipótesis específica 3, pues encontró relación significativa entre el clima organizacional y dimensión conocimientos de los trabajadores del desempeño laboral, infiriendo que cuando existe mejor clima organizacional, mejor será el nivel de conocimiento de los colaboradores dentro de la entidad de estudio.

V. DISCUSIÓN

Después de haber procesado los datos obtenidos por medio de los instrumentos aplicados a la muestra de estudio, se realizó el contraste de los resultados con otros estudios realizados anteriormente con la finalidad de comparar, discutir y analizar los resultados encontrados.

El estudio tuvo por objetivo general determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Empresa Express Turismo Inambari- Mazuko S.A. Por ello, Mehralian et al. (2020) indican que el clima organizacional y el desempeño laboral, indistintamente del rubro o sector, forman parte de uno de los principales factores para el crecimiento de las empresas y el desarrollo propio de cada uno de los colaboradores y, por ende, la consecución de los objetivos trazados. En el estudio se demuestra con la prueba estadística paramétrica r de Pearson donde su significancia bilateral con valor igual a $0.000 < 0.05$, rechaza a la hipótesis de no relación (H_0). Por lo tanto, existe relación positiva de grado alto entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la empresa Express Turismo Inambari, infiriendo que cuando existe mejor clima organizacional, mejor será el desempeño laboral de los colaboradores dentro de la entidad de estudio. Igualmente, Kumar y Varma (2021) establecieron la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los docentes de la escuela en Pradesh, India donde los resultados evidencian que el clima organizacional y los puntajes de desempeño laboral tienen correlación significativa y positiva ($r = 0.536$), concluyendo que se formaron correlaciones positivas significativas para ambas variables. Así mismo, Urbano (2018) en su estudio realizado en personal de una Institución del Estado Peruano concluye que el resultado es estadísticamente significativo ($p < .05$), por lo que se afirmaría que existe relación entre las variables y Ramirez (2021) en su estudio realizado en los trabajadores en Corporación Nacional de Electricidad Agencia Planta Norte Guayaquil demuestra que existen relación entre clima y desempeño laboral ($p.736$). Los diferentes estudios demuestran que existe relación entre el clima y el desempeño laboral, por ende, en las empresas sea cualquier rubro deben de priorizar el clima organizacional con la finalidad de mejorar el desempeño en sus trabajadores, lo cual resulta ser muy significativa en la mejora de sus servicios y prestaciones por parte del empleado.

Tal es así que, el clima organizacional y el desempeño organizacional deben estar estrechamente relacionados y que conlleve el crecimiento. Por ende, una va de la mano con la otra, es decir, cuando existe un buen clima organizacional, los trabajadores obtendrán un buen desempeño laboral.

Se planteó como primer objetivo específico identificar el nivel del clima organizacional de los trabajadores de la Empresa Express Turismo Inambari-Mazuko S.A., 2021. Según Berberoglu (2018), el clima organizacional es la forma en que los empleados perciben su organización y sus propósitos; es decir, es la manera de expresión de cómo se sienten al momento de realizar sus labores en una determinada organización. Se toma como percepción propia, muchas veces descrita por los patrones periódicos de comportamiento, actitudes y sentimientos de los colaboradores. En la investigación, se evidenció al 73.3% de los participantes percibir regular clima organizacional en la empresa Express Turismo Inambari, el 20% percibió nivel alto, mientras que el 6.7% demostró nivel bajo. En cuanto a la dimensión trabajo en equipo, apoyo, comunicación y equidad se observó que los colaboradores señalaron nivel regular con 53.3%, 46.7%, 50% y 63.3% respectivamente, lo sigue el nivel bueno con el 23.3%, 30%, 10% y 23.3% proporcionalmente. Igualmente, que las 4 dimensiones revelaron nivel bajo en un 23.3% para trabajo en equipo, 23.3% para apoyo, 40% para comunicación y el 13.3% para equidad. En el estudio realizado por Rodríguez et al. (2020) durante la pandemia originado por el Covid-19, en México en una comercializadora llamada DGS Profesional Graphoics S.A indica que el 66% de los colaboradores perciben un clima organizacional desfavorable, perjudicando en el desempeño del personal y por ende, pérdidas para la organización. Esto demuestra Grijalva et al. (2019) quien señala que los trabajadores tendrán bajos niveles de desempeño en sus labores, perjudicando así la economía y estabilidad de la empresa. De acuerdo con Cáseres (2020) en su estudio en el personal laboral de las instituciones educativas manifiestan un 44.62% un clima organizacional medio y 38.46% bajo, afectando considerablemente en su desempeño laboral, esto debido a que se obtuvo un desempeño medio de 40% y 15.38% bajo. Muchos de los problemas que se evidencian en la actualidad en las diferentes empresas a nivel nacional de cualquier rubro se deben a que no existen buenos desempeños por parte del personal ya que

existe una rotación de personal muy seguida, baja productividad, actitudes negativas, ambiente desfavorable, falta de capacitación, entre otros.

Como segundo objetivo específico fue identificar el nivel de desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Express Turismo Inambari- Mazuko S.A., 2021. De acuerdo con Ramírez-Vielma y Nazar (2019), el desempeño laboral, es considerado como una conducta de los empleados que están orientado al cumplimiento de los objetivos organizacionales y que componen un valor esperado para mejorar su efectividad, y lograr con mayor desenvoltura las metas planteadas. Según los resultados obtenidos se evidenció que 56.7% de los colaboradores perciben regular desempeño laboral en la empresa Express Turismo Inambari, el 40% percibió nivel alto, mientras que el 3.3% evidenció nivel bajo. Así mismo, en la dimensión disciplina, proactividad y conocimientos de los trabajadores se observó que los colaboradores percibieron nivel regular con 53.3%, 50% y 46.7% equitativamente, lo sigue el nivel bueno con el 36.7%, 33.3% y 46.7% respectivamente. Cabe indicar que las tres dimensiones presentaron nivel bajo en un 10% para disciplina, 16.7% para proactividad y el 6.7% para conocimiento de los trabajadores. Sin embargo, Ramirez (2021) en su estudio demuestra que el 36.67% de los administrativos posee un bajo nivel en el desempeño, el 30% logran llegar a un nivel medio de desempeño y finalmente el 33.33% de los administrativos alcanzan un nivel alto en el desempeño laboral. Por otro lado, Cacho y Carrasco, (2019), indica que el problema que se vive en el territorio de Jaén es similar, pues se realizó un estudio con una muestra de 20 trabajadores donde se demuestra que el personal que labora actualmente tiene problemas con bajos de desempeño, esto se debe que el 65% de los encuestados manifestó un desempeño deficiente y 35% regular, afectando negativamente en las organizaciones. Al compararse y analizar los estudios demuestran que existes datos similares, lo cual evidencia que existen problemas similares en cuanto al desempeño laboral por parte de los empleados en las empresas. Esto es un factor que impide mejorar la calidad de los servicios que prestan las organizaciones, pues un trabajador con mal desempeño no brinda sus servicios de la mejor manera a los clientes, afectando de forma negativa a la empresa.

A la par, se realizó el tercer objetivo específico, el cual fue establecer la relación entre el clima organizacional y la dimensión disciplina de los trabajadores de la Empresa Express Turismo Inambari- Mazuko S.A. Donde Damianus et al. (2021) explica que la disciplina está ligado de acciones tendientes a alcanzar el acatamiento de las políticas, normas y estatutos de la organización, por parte de todos sus integrantes, por lo tanto, cuando existe mejor clima organizacional, mejor será la disciplina de los colaboradores dentro de la entidad. En el estudio, según la prueba estadística paramétrica r de Pearson, el coeficiente de correlación del estadístico arrojó un valor igual a 0.706, indicando que las variables se correlacionan en un grado alto. Por ende, existe relación positiva de grado alto entre el clima organizacional y la dimensión disciplina en la empresa Express Turismo Inambari. De igual manera, Alegre (2017) en su investigación en los resultados se muestra que el clima organizacional y disciplina existe una relación fuerte y positiva ($r_{xy} = .624$). Por otro lado, Limpa (2020) en su estudio realizado con otras dimensiones obtiene resultados donde demuestran una relación positiva entre tolerancia al conflicto y desempeño laboral ($p < .05$ y un $r = .775$), igualmente, entre apoyo y desempeño existe una relación positiva, siendo $p < .05$ y un $r = .756$, por último, en la responsabilidad propio y desempeño se presenta una relación positiva, siendo $p < .05$ y un $r = .823$. Dado esto se puede mencionar que el clima organizacional y la disciplina se relacionan de manera positiva, pues si existe un buen ambiente laboral, la disciplina de los empleados dentro de las organizaciones será óptima para el desarrollo de las actividades encomendadas.

Como cuarto objetivo se tuvo establecer la relación entre el clima organizacional y la dimensión proactividad de los trabajadores de la Empresa Express Turismo Inambari- Mazuko S.A. Según Platania et al. (2021) y Minh (2020) definen como la capacidad personal de anticipar, en tiempo y espacio, escenarios en los que se puedan encontrar comprometidos los intereses particulares de las personas y de una industria, creando una cultura de confianza, favorecer los horarios flexibles del contratante, eficiencia laboral, responsabilidad y actitud positiva, cuando existe un eficiente clima organizacional, la productividad de los trabajadores serán los adecuados. En el estudio, se evidencia en la prueba estadística paramétrica r de Pearson, quien gracias a su significancia bilateral con

valor igual a $0.000 < 0.05$, rechaza a la hipótesis de no relación (H_0) donde el coeficiente de correlación del estadístico arrojó un valor igual a 0.639, indicando que las variables se correlacionan en un grado moderado. En estudio realizado por Alegre (2017) evidenció que el clima organizacional y la productividad en los trabajadores fue $r=.064$, el cual indica que la relación es aproximadamente nula. Sin embargo, Aguilar (2020) la relación del clima organizacional con las dimensiones del desempeño (eficiencia, eficacia y productividad) fue que el 15.60% afirmó que el clima incide en la eficiencia de desempeño laboral, en algunas veces, el 21% afirmaron que el clima incide casi siempre en la eficacia del desempeño profesional. Por lo tanto, cuando existe una relación positiva de grado moderado entre el clima organizacional y la dimensión proactividad en la empresa Express Turismo Inambari, concluyendo que cuando existe mejor clima organizacional, mejor será la proactividad de los colaboradores dentro de la entidad de estudio.

Como último objetivo específico se tuvo establecer la relación entre el clima organizacional y la dimensión conocimiento de los trabajadores de la Empresa Express Turismo Inambari- Mazuko S.A. De acuerdo con Olsson et al. (2019) y Obrenovic (2020) definen al conocimiento del trabajo como la comprensión de las tareas y de los procedimientos y técnicas del trabajo, que se requieren para la realización de todas las fases del trabajo y con él para el logro de objetivos específicos y generales, pero para que se cumpla ello es recomendable contar con un buen clima organizacional que satisfaga las necesidades de los trabajadores. En el estudio, según la prueba estadística paramétrica r de Pearson arrojó un valor igual a 0.582, indicando que las variables se correlacionan en un grado moderado. Es decir, existe relación positiva de grado moderado entre el clima organizacional y la dimensión conocimientos de los colaboradores en la empresa Express Turismo Inambari, infiriendo que cuando existe mejor clima organizacional, mejor será el nivel de conocimiento de los colaboradores dentro de la entidad de estudio. Según Alegre (2017) en su investigación demostró que clima organizacional y conocimiento del trabajo fue $r_{xy}=.553$, lo cual indica una relación fuerte y directamente positiva, por ende, a medida que el clima mejora, el desempeño en los trabajadores será adecuado. Además, Viracocha (2020) evaluó el clima organizacional y su influencia en el desempeño de los colaboradores de producción

en la empresa Pambaflor S.A sucursal Salcedo en donde los resultados señalan en la dimensión conocimiento-habilidad y actitud tiene un 53.86% excelente. 20.68% muy bueno, 15.91% bueno, 6.14% regular y el 3.41% inadecuado, en la dimensión adaptación posee 53.03% excelente, 19.70% muy bueno, 11.74% bueno, 12.88% regular y 2.65% nunca, posteriormente la dimensión aspectos laborales posee 53.58% excelente, 18.49% muy bueno, 13.21% bueno, 9.81% regular y 4.91% inadecuado. También, Moreno (2019) en su estudio los resultados muestran una elevada relación directa entre las 9 dimensiones pertenecientes al clima organizacional y desempeño laboral. Después de haber realizado las pruebas correspondientes se puede señalar que cuando existe un buen clima organización en las empresas, la disciplina, la productividad y el conocimiento por parte de los trabajadores mejorará significativamente, puesto que las características que tiene el ambiente del trabajo fortalecen en la motivación y liderazgo de los empleados que da como resultado un buen desempeño laboral.

VI. CONCLUSIONES

1.- De acuerdo con la prueba estadística paramétrica r de Pearson, el coeficiente de correlación del estadístico arrojó un valor igual a 0.867, indicando que el clima organizacional y el desempeño laboral se correlacionan en un grado alto.

2.- Al determinar el nivel de prueba estadística paramétrica r de Pearson el 73.3% de los trabajadores perciben un regular clima organizacional en la empresa Express Turismo Inambari, el 20% percibió nivel alto, mientras que el 6.7% nivel bajo.

3.- Basado en los resultados obtenidos en la prueba estadística paramétrica r de Pearson el 56.7% de los colaboradores perciben un regular desempeño laboral en la empresa Express Turismo Inambari, el 40% percibió nivel alto, mientras que el 3.3% nivel bajo.

4.- Según la prueba estadística paramétrica r de Pearson, el coeficiente de correlación del estadístico mostró un valor igual a 0.706, probando que existe una relación positiva de grado alto entre el clima organizacional y la dimensión disciplina.

5.- Conforme a la prueba estadística paramétrica r de Pearson, el coeficiente de correlación del estadístico arrojó un valor igual a 0.639, revelando que existe una relación positiva de grado moderado entre el clima organizacional y la dimensión proactividad.

6.- Acorde a la prueba estadística paramétrica r de Pearson, el coeficiente de correlación del estadístico arrojó un valor igual a 0.582, indicando que existe una relación positiva de grado moderado entre el clima organizacional y la dimensión conocimientos de los trabajadores.

VII. RECOMENDACIONES

Primero. - Al jefe de los trabajadores de la empresa Express Turismo Inambari promocionar el trabajo en equipo, organización y comunicación mediante incentivos y el fomento de la proactividad ya que estos influyen de manera positiva en el desempeño laboral y estado de ánimo del trabajador.

Segundo. - Mejorar las relaciones interpersonales de manera que no haya distinciones entre ellos pueda generar confianza y compañerismo en el entorno laboral ya que es esencial para garantizar un clima organizacional óptimo, debido a que impulsa el espíritu de trabajo en equipo, buena relación entre compañeros y supervisores, y la planificación de metas en equipo.

Tercero. - Al gerente general de la empresa Express Turismo Inambari promover la interacción con los trabajadores organizando distintas actividades de carácter social, todos son parte de un equipo por lo tanto deben de conocerse entre todos, debido que pasaran buen tiempo en el trabajado siempre encaminados en una misma meta.

Cuarto. - Brindar a los trabajadores un ambiente y condiciones de trabajo adecuado, ya que esto es muy importante, el trabajador debe sentirse cómodamente debido a que esto da mayores posibilidades de desempeñar las labores correctamente y optimización.

REFERENCIAS

- Aguilar, G. (2020). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal asistencial, centro de salud Palmira, Huaraz, 2018*. Universidad Nacional "Santiago Antunez de Mayolo", Ancash, Perú. http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/4428/T033_45881813_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Alahmad, R., Pierce, C., Carter, M., y Robert, L. (2018). The impact of enterprice social media identity on job performance and job sastisfaction [El impacto de la identidad de los medios sociales de la empresa en el rendimiento laboral y la satisfacción en el trabajo]. *Enterprise social media identity*, 1(1), 1-10. <https://deepblue.lib.umich.edu/bitstrea/handle/2027.42/143815/Alahmad%20et%20al.%202018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Alegre, M. (2017). *Relación entre clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del ministerio de la producción DGFS-DIS Chimbote, 2017*. Universidad César Vallejo, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1935/alegre_qm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Andina. (20 de 08 de 2018). *El 81% de trabajadores considera al clima laboral muy importante para el desempeño*. <https://andina.pe/agencia/noticia-el-81-trabajadores-considera-al-clima-laboral-muy-importante-para-desempeno-722604.aspx>
- Berberoglu, A. (2018). Impact of organizational climate on organizational commitment and perceived organizational performance: empirical evidence from public hospitals.[Impacto del clima organizacional en el compromiso organizacional y el desempeño organizacional percibido: evidencia empírica de los hospitales públicos] *Investigación de BMC Health Services*, 18(1), 399. doi:<https://doi.org/10.1186/12913-018-3149-z>
- Bonhak , K., Jongsik, Y., Bee-Lia , C., Sanghyeop, L., y Heesup , H. (2020). Relationships among Emotional and Material Rewards, Job Satisfaction, Burnout, Affective Commitment, Job Performance, and Turnover Intention in the Hotel Industry.[Relaciones entre las recompensas emocionales y

materiales, la satisfacción en el trabajo, el agotamiento, el compromiso afectivo, el rendimiento en el trabajo y la intención de cambio en la industria hotelera] *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 21(4), 371-401. doi:<https://doi.org/10.1080/1528008X.2019.1663572>

Cacho, J. C., y Carrasco, E. L. (2019). *Nivel de desempeño laboral de los Colaboradores del Centro de Salud los Sauces de la ciudad de Jaén – 2019*. Jaén: Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.2692/29582/B_Cacho_SJC-Carrasco_FEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cáceres, Z. (2020). *Clima organizacional en el desempeño laboral en una red de instituciones educativas de la UGEL 04 de Comas, 2020*. Lima: Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/50922>

Chun-Yu, L., y Chung-Kai, H. (2020). Employee turnover intentions and job performance from a planned change: the effects of an organizational learning culture and job satisfaction.[Intención de rotación de los empleados y rendimiento laboral a partir de un cambio planificado: los efectos de una cultura de aprendizaje organizacional y la satisfacción laboral] *International Journal of Manpower*, 1(1), 1-28. doi:<https://doi.org/10.1108/IJM-08-2018-0281>

Damianus , A., Russel , M., Catabagan, N., Magallanes, T., y Ranay, F. (2021). Organizational Climate and Work Engagement of Employees of Divine Word Colleges in Ilocos Region, Philippines.[Clima organizacional y compromiso laboral de los empleados de los colegios del Verbo Divino en la región de Ilocos, Filipinas] *International Journal of Research in Business and social Science*, 10(1), 107-121. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3784300

Driskell, J., Salas, E., y Driskell, T. (2018). Foundations of teamwork and collaboration. *American Psychologist*, 73(4), 334-348. doi:<https://doi.org/10.1037/amp0000241>

- Escobedo, F. (2019). Clima organizacional y la satisfacción de los docentes en las mypes del sector educación Tumbes. *Eca Sinergia*.
<https://revistas.utm.edu.ec/index.php/ECASinergia/article/view/2294/2849>
- Gallardo, E. (2017). Metodología de la Investigación: manual autoformativo interactivo. Huancayo: Universidad Continental.
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.50.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf
- Grijalva, M., Castro, J., y Guamán, M. (2019). Desempeño laboral como vector ocupacional. *Revista mktDescubre*, 3232(12).
<https://core.ac.uk/download/pdf/287191546.pdf>
- Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. (1ª ed.). México: Mc Graw Hill Education.
http://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/wp-content/uploads/2019/02/RUDICSv9n18p92_95.pdf
- Hwa Ko, W., y Hsiu-yu , K. (2019). Effect of leadership style and organizational climate on employees' food safety and hygiene behaviors in the institutional food service of schools.[Efecto del estilo de liderazgo y el clima organizacional en los comportamientos de seguridad e higiene alimentaria de los empleados en el servicio de alimentación institucional de las escuelas] *Food Science & Nutrition*, 33(3), 2131–2143. doi:
<https://doi.org/10.1002/fsn3.1056>
- Khaleghi, S., y Homaei, R. (2017). The Effectiveness of Communication Skills Training to Increase Job Satisfaction and Job Performance of Employees in Bandar Imam Petrochemical Plant in Mahshahr. [La eficacia de la formación en habilidades de comunicación para aumentar la satisfacción y el rendimiento laboral de los empleados de la planta petroquímica de Bandar Imam en Mahshahr] *Journal of History Culture and Art Research*, 6(3), 1253-1265. doi:<https://doi.org/10.7596/taksad.v6i3.993>
- Kimberlee, L. (2020). Importance of Employee Performance in Business Organizations. [Importancia del rendimiento de los empleados en las organizaciones empresariales] *Employee Performance*.

<https://smallbusiness.chron.com/importance-coaching-mentoring-23704.html>

Kostrad, A. (2017). A causality model of people equity, VRIN resource, social capital, innovation capability and SMEs performance. [Un modelo de causalidad de la equidad de las personas, el recurso VRIN, el capital social, la capacidad de innovación y el rendimiento de las PYMES] *Journal of Business and Retail Management Research (JBRMR)*, 11(4), 124-130. https://jbrmr.com/cdn/article_file/content_19997_17-07-22-09-14-55.pdf

Kumar, R., y Varma, K. (2021). Co-Relational Study between Organizational Climate and Job Performance of Private School Teachers. [Estudio correlativo entre el clima organizativo y el rendimiento laboral de los profesores de escuelas privadas] *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education*, 5. <https://turcomat.org/index.php/turkbilmat/article/view/2156/1877>

Lannes, H. (2021). Effect of Organizational Communication on Organizational Climate and Organizational Effectiveness. [Efecto de la comunicación organizativa en el clima organizativo y la eficacia de la organización] *Undergraduate Journal of Psychology*, 31(1), 31-39. <https://journals.uncc.edu/ujop/article/view/926>

Limpa, J. L. (2020). *Clima organizacional y desempeño laboral en la mype Voltrailer, Huachipa*. Lima: Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47633/Lipa_CJL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

López-Roldán, P., y Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa* (1ª ed.). España - Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona. https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163564/metinvsocua_a2016_cap1-2.pdf

Manning, L. (2020). Moving from a compliance-based to an integrity-based organizational climate in the food supply chain. [Pasar de un clima organizativo basado en el cumplimiento a otro basado en la integridad en la

cadena de suministro de alimentos] *Comprehensive Reviews in Food Science and Food Safety*, 19(3), 995-1017. <https://doi.org/10.1111/1541-4337.12548>

Maresova, P., y Hajet, L. (2019). New Regulations on Medical Devices in Europe: Are They an Opportunity for Growth?.[Nueva normativa sobre productos sanitarios en Europa: ¿Son una oportunidad de crecimiento?] *Administrative Science*, 10(1), 123-145. Obtenido de <https://www.mdpi.com/2076-3387/10/1/16>

Mazen, A., Naser, A., Amuna, A., y Suliman, E. (2018). The Level of Organizational Climate Prevailing In Palestinian Universities from the Perspective of Administrative Staff.[El nivel de clima organizativo existente en las universidades palestinas desde la perspectiva del personal administrativo] *International Journal of Academic Management Science Research (IJAMSR)*, 2(5). <http://dstore.alazhar.edu.ps/xmlui/handle/123456789/355>

Mehralian, G., Peikanpour, M., Rangchian, M., y Aghkhani, H. (2020). Managerial skills and performance in small businesses: the mediating role of organizational climate.[Habilidades directivas y rendimiento en las pequeñas empresas: el papel mediador del clima organizativo] *Journal of Asia Business Studies*, 14(3). <https://doi.org/10.1108/JABS-02-2019-0041>

Melati, B., Moeins, A., y Tukiran, M. (2021). The Relationship Between Organizational Climate And Work Motivation To Organizational Commitment In Pt. Citra Abadi Abadi.[La relación entre el clima organizacional y la motivación laboral con el compromiso organizacional en Pt. Citra Abadi Abadi] *International Journal of social, Policy and Law*, 2(2), 22-36. doi:<https://doi.org/10.8888/ijospl.v2i2.40>

Minh , L. (2020). The influence of organizational commitment on employees' job performance: The mediating role of job satisfaction.[La influencia del compromiso organizativo en el rendimiento laboral de los empleados: El papel mediador de la satisfacción laboral] *Management Science Letters*, 10(14), 3307-3312. <http://m.growingscience.com/beta/msl/3999-the->

influence-of-organizational-commitment-on-employees-job-performance-the-mediating-role-of-job-satisfaction.html

- Monika, M., y Kaliyamurthy, K. (2017). Effect of Organizational Climate in Job Satisfaction among the Employees. [Efecto del clima organizativo en la satisfacción laboral de los empleados] *Effect of Organizational Climate in Job Satisfaction among the Employees*, 7(8), 217-227. doi:10.5958/2249-7315.2017.00418.X
- Moreno, M. (2019). *Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la empresa Bioproyectos Perú SRL*. Universidad Privada del Norte, Cajamarca Perú.
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/23477/Moreno%20Cueva%20Miriam%20Elizabeth%20-%20Reyes%20Valdivia%20Susana-Parcial.pdf?sequence=7&isAllowed=y>
- Moslehpour, M., Altantsetseg, P., Mou, W., y Wing-Keung, W. (2019). Organizational Climate and work style: the missing Links for sustainability of leadership and satisfied employees. [Clima organizativo y estilo de trabajo: los eslabones que faltan para la sostenibilidad del liderazgo y la satisfacción de los empleados] *Sostenibilidad*, 11(1), 125-137. doi:<https://doi.org/10.3390/su11010125>
- Nagel, S., Corea, C., y Delfmann, P. (2019). Effects of Quantitative Measures on Understanding Inconsistencies in Business Rules. [Efectos de las medidas cuantitativas en la comprensión de las incoherencias en las normas empresariales] *Buseness Intellegence and bige data for innovative and sustanaible desenvopente*, 1(1), 1-25. https://aisel.aisnet.org/hicss-52/cl/bi_for_organizations/4/
- Obrenovic , B., Jianguo, D., Khudaykulov , A., y Khan , M. (2020). Work-Family Conflict Impact on Psychological Safety and Psychological Well-Being: A Job Performance Model. [Impacto del conflicto trabajo-familia en la seguridad psicológica y el bienestar psicológico: Un modelo de rendimiento laboral] *Frontiers in Psychology*, 31(1), 1258-1298. <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2020.00475/full>

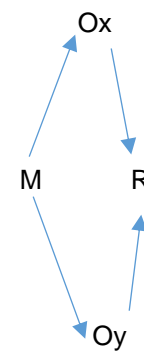
- Olsson, A., Paredes, K., Ulf, J., Roese, M., y Sofia, R. (2019). Organizational climate for innovation and creativity – a study in Swedish retail organizations. [Clima organizativo para la innovación y la creatividad: un estudio en organizaciones minoristas suecas] *The International Review of Retail, Distribution and Consumer Research*, 29(3), 243-261. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/09593969.2019.1598470>
- Platania, S., Paolillo, A., y Silva, S. (2021). The Italian Validation of OSCI: The Organizational and Safety Climate Inventory. [La validación italiana de OSCI: el Inventario de Clima Organizacional y de Seguridad] *MDPI and ACS Style*, 1(22), 7-22. doi:<https://doi.org/10.3390/safety7010022>
- Prasad, K., Rao, M. V., y Muralidhar, M. (2020). Organizational Climate, Opportunities, Challenges and Psychological Wellbeing of the Remote Working Employees during COVID-19 Pandemic: A General Linear Model Approach with Reference to Information Technology Industry in Hyderabad. [Clima organizativo, oportunidades, retos y bienestar psicológico de los empleados que trabajan a distancia durante la pandemia de COVID-19: Un enfoque de modelo lineal general con referencia a la industria de la tecnología de la información en Hyderabad] *International Journal of Advanced Research in Engineering and Technology*, 11(4). https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3599799
- Puspitawati, D., y Dharmadewi, P. (2019). The Role of Organizational Commitment Mediating Organizational Climate with Turnover Intention. [El papel del compromiso organizativo en la mediación del clima organizativo con la intención de cambiar de empleo] *International journal of applied business and international management*, 4(3), 2621-2862. doi:<https://doi.org/10.32535/ijabim.v4i3.680>
- Quiñonez, C., y Peralta, M. (2017). Clima organizacional y desempeño laboral en los docentes de los colegios y escuelas adventistas de la misión Ecuatoriana del Norte y Misión Ecuatoriana del Sur, 2016. *Revista de Investigación Universitaria*, 6(1). <https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/riu/article/view/1042>

- Ramirez, S. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral de los administrativos de la Corporación Nacional de Electricidad Agencia Planta Norte, Guayaquil, 2020*. Universidad César Vallejo, Piura, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57802/Ram%20c3%adrez_NSE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ramírez-Vielma, R., y Nazar, G. (2019). Factores motivacionales de diseño del trabajo y su relación con desempeño laboral. *Revista Psicologia Organizações e Trabalho*, 19(4), 791-799. doi:<http://dx.doi.org/10.17652/rpot/2019.4.17517>
- Rizal, N., Nugraha, T., Nugroho, J., y Dedy, Y. (2020). Creating sustainable performance in the fourth industrial revolution era: The effect of employee's work well-being on job performance. [Crear un rendimiento sostenible en la era de la cuarta revolución industrial: El efecto del bienestar laboral de los empleados en el rendimiento laboral] *Management Science Letters*, 10(5), 1037-1042. <http://m.growingscience.com/beta/msl/3565-creating-sustainable-performance-in-the-fourth-industrial-revolution-era-the-effect-of-employees-work-well-being-on-job-performance.html>
- Rodríguez, M., García, M. I., y López, J. K. (2020). Clima organizacional en momentos de pandemia de una empresa de Logística. *Innovación Empresarial en Capital Humano*. <http://redibai-myd.org/portal/wp-content/uploads/2021/02/607-8617-77-7.pdf#page=152>
- Saint, D. (2017). Organizational commitment components and job performance: Mediating role of job satisfaction. [Componentes del compromiso organizativo y rendimiento laboral: Papel mediador de la satisfacción laboral] *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences (PJCSS)*, 11(1), 773-789. <http://hdl.handle.net/10419/188316>
- Shafique, I., Kalyar, M., y Ahmad, B. (2018). The nexus of ethical leadership, job performance, and turnover intention: The mediating role of job satisfaction. [El nexo entre el liderazgo ético, el rendimiento laboral y la intención de rotación: El papel mediador de la satisfacción laboral] *Interdisciplinary Description of Complex Systems*, 16(1), 71-78. doi:10.7906/indecs.16.1.5

- Sunarsih, N. (2017). Influence of Organizational Climate, Motivation, and Job Satisfaction on Employee Performance. [Influencia del clima organizativo, la motivación y la satisfacción laboral en el rendimiento de los empleados] *Review of Integrative Business and Economics Research*, 6.http://w.sibresearch.org/uploads/3/4/0/9/34097180/riber_6-s1_sp_s17-034_262-276.pdf
- Urbano, S. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la administración local de agua Huaraz. *Revistas Unasam*, 11(1). http://revistas.unasam.edu.pe/index.php/Aporte_Santiaguino/article/view/465/552
- Vaquerano, A., Flores, M., y Morán, M. (2020). ¿Cómo se encuentra el clima organizacional en las empresas de El Salvador en tiempos de pandemia COVID-19? *Realidad Empresarial* (10). doi:<https://doi.org/10.5377/reuca.v0i10.10585>
- Viracocha, W. (2020). *Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Pambaflor S.A sucursal Salcedo*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32385/1/TESIS%20VIRACUCHA%20YANEZ%20WENDY%20ESTEFANIA.pdf>
- Wabula, H., Nurul, T., Chalidyanto, D., y Dhany, H. (2019). Impact of organizational climate and job involvement on leprosy surveillance performance in Sampang District, Indonesia. [Impacto del clima organizativo y de la implicación en el trabajo en el rendimiento de la vigilancia de la lepra en el distrito de Sampang (Indonesia)] *Journal of Public Health in Africa*, 10(s1), 11-14. doi:10.4081/jphia.2019.1171
- Woznyj, W., Heggstad, E., Kennerly, S., y Yap, T. (2018). Climate and organizational performance in long-term care facilities: The role of affective commitment [Clima y rendimiento organizativo en los centros de atención a largo plazo: El papel del compromiso afectivo]. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 92(1). <https://bpspsychub.onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/joop.12235>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Matriz de Consistencia					
Br. Santillana Condori Willy Adan					
Título: Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la empresa Express turismo inambari-mazuko S.A., 2021					
Problema	Hipótesis	Objetivos	Variables	Metodología	Población
¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la empresa Express turismo Inambari-Mazuko S.A., 2021?	Existe relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Empresa Express Turismo Inambari Mazuko S.A., 2021.	<p>General:</p> <p>Determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la empresa Express Turismo Inambari-Mazuko S.A., 2021</p>	<p>Variable 1:</p> <p>Clima Organizacional</p>	<p>Tipo de estudio:</p> <p>Aplicada</p> <p>Diseño: No experimental, Correlacional</p>  <pre> graph TD M --> Ox M --> Oy Ox --> R Oy --> R </pre> <p>Dónde:</p> <p>M: Muestra.</p> <p>Ox: Es la información que se recoge de la variable X.</p> <p>Oy: Es la información que se recoge de la variable Y.</p> <p>R: Relación entre ambas variables.</p>	<p>La población estará conformada por 30 trabajadores.</p>
		<p>Específicos:</p> <p>OE1: Identificar el nivel de Clima Organizacional de los trabajadores de la empresa Express turismo Inambari-Mazuko S.A., 2021.</p> <p>OE2. Establecer la relación entre el el clima organizacional y la dimensión disciplina de los trabajadores de la Empresa</p>	<p>Variable 2:</p> <p>Desempeño Laboral</p>		

		<p>Express Turismo Inambari-Mazuko S.A., 2021</p> <p>OE3: Establecer la relación entre el clima organizacional y la dimensión productividad de los trabajadores de la empresa Express Turismo Inambari-Mazuko S.A., 2021.</p> <p>OE4: Establecer la relación entre el clima organizacional y la dimensión conocimiento de los trabajadores de la empresa Express Turismo Inambari-Mazuko S.A., 2021.</p>			
--	--	--	--	--	--

Anexo 2. Matriz de consistencia de variables

Matriz de Operacionalización					
Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Clima organizacional	Se define cómo los empleados perciben las funciones internas de las organizaciones, donde debe existir un trabajo en equipo, apoyo, comunicación y equidad para mantener un buen ambiente laboral (Moslehpour et al., 2019).	La información se recolecta a través del uso de un cuestionario relacionado con las dimensiones e indicadores de estudio que permitió evaluar el clima organizacional.	Trabajo en equipo	Comparte información Comunicación continua Confianza entre compañeros Espíritu de trabajo Reconocimiento de errores	Ordinal
			Apoyo	Motivación Integridad personal Respeto Unión laboral	
			Comunicación	Opinión Diálogo Cumplimiento de compromisos Toma de decisiones Ejecución de labores	
			Equidad	Trato justo Favoritismo Carga laboral Objetivos razonables Despido laboral	
Desempeño laboral	Engloba un conjunto de elementos como la disciplina, proactividad y conocimiento del trabajo	Se evaluó mediante el empleo de un cuestionario acorde a las dimensiones e indicadores	Disciplina	Acatamiento de las normas Comportamiento apropiado Realización de los trabajos	Ordinal

	para alcanzar los objetivos fijados de la organización (Ramírez-Vielma y Nazar, 2019).	de estudio con medición tipo escala Likert.		Información puntual Habilidades profesionales	
			Proactividad	Toma de iniciativa Responsabilidad Predisposición Eficiencia laboral Actitudes positivas	
			Conocimiento del trabajo	Cambios laborales Normatividad legal Comprensión de normativas Habilidades de ejecución Actualización profesional	

Anexo 3. Instrumentos de medición de variables

CUESTIONARIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

FECHA:

INSTRUCCIONES: Estimados(as) amigos(as), a continuación, se les presentan un conjunto de proposiciones el cual deberá responder según su punto de vista. Marque con un aspa "X", la respuesta que considere que mejor exprese su punto de vista de acuerdo a los Ítems:

SIEMPRE (3) CASI SIEMPRE (2) A VECES (1) NUNCA (0)

N°	ITEM S	Siempre (3)	Casi Siempre (2)	A veces (1)	Nunca (0)
Trabajo en equipo					
1	Se comparte la información durante el trabajo en su área de trabajo.				
2	La comunicación es continua entre los superiores y trabajadores de la Empresa Express Turismo Inambari- Mazuko S.A.				
3	Existe confianza entre los compañeros de trabajo dentro del área donde labora				
4	Existe espíritu de trabajo entre las personas que laboran en la Empresa Express Turismo Inambari- Mazuko S.A.				
5	Cuando cometes un error durante el desarrollo del trabajo reconoces que te equivocaste				
Apoyo					
6	Tus superiores te motivan a mejorar cada día en tu trabajo				
7	Consideras que tus superiores son un ejemplo a seguir				
8	Protegen tu integridad personal en la ejecución de tus labores				
9	Considera usted que existe respeto entre compañeros de trabajo				
10	Considera usted que los superiores fomentan la unión laboral entre los compañeros.				
Comunicación					
11	Se toma en cuenta tu opinión en tu centro de labores				
12	Se dialoga abiertamente entre los compañeros de trabajo				
13	Cumplen tus superiores con los compromisos pactado en las reuniones de trabajo				
14	Considera usted que la toma de decisiones ejecutadas por los superiores es comunicada a los trabajadores				
15	Te brinda la empresa la información necesaria para la correcta ejecución de tus labores				
Equidad					
16	Considera usted que existe un trato justo hacia los trabajadores				
17	Considera usted que existe favoritismo de los superiores hacia algunos compañeros de trabajo				
18	La carga laboral es administrada equitativamente entre los trabajadores				
19	Considera usted que los objetivos fijados por los superiores son razonables				
20	Considera usted que el despido de un trabajador de su centro de labores es justa				

CUESTIONARIO DEL DESEMPEÑO LABORAL

Marque con un aspa “X”, la respuesta que considere que mejor exprese su punto de vista de acuerdo a los Items:

SIEMPRE (3) CASI SIEMPRE (2) A VECES (1) NUNCA (0)

N°	ITEMS	Siempre (3)	Casi Siempre (2)	A veces (1)	Nunca (0)
Disciplina					
1	Acata las normas de trabajo al efectuar sus funciones				
2	El comportamiento del trabajador es adecuado al efectuar sus funciones laborales				
3	Realiza el trabajo utilizando todos los equipos de protección personal				
4	Demuestra puntualidad al enviar la información solicitada por la empresa				
5	Desarrolla adecuadamente sus habilidades profesionales dentro de su centro de labores				
Proactividad					
6	Toma la iniciativa ante cualquier sospecha de infracción				
7	Es usted responsable al ejecutar sus funciones laborales en la empresa				
8	Presenta usted predisposición al efectuar sus labores				
9	Es usted eficiente al ejecutar las labores que se le encomiendan en su centro de trabajo				
10	Ante un conflicto durante la realización de sus labores, su actitud positiva es permanente				
Conocimiento del trabajo					
11	Te consideras una persona adaptable a los cambios laborales				
12	Cumple adecuadamente con la normatividad legal dentro de su centro de trabajo				
13	Comprende los procedimientos, normas e instructivos implementado por la Empresa Express Turismo Inambari- Mazuko S.A.				
14	Se desempeña hábilmente usted en la ejecución de sus funciones				
15	Se actualiza usted profesionalmente para la realización de sus funciones laborales dentro de la Empresa Express Turismo Inambari- Mazuko S.A.				

Anexo 4. Autorización de realización de investigación

AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA

Yo José Carlos Huilca Labra
(Nombre del Representante Legal o persona facultada en permiso al uso de datos)

Identificado con DNI en mi calidad de Gerente
(Nombre del puesto del representante legal o persona facultada en permiso al uso de datos)

del área de Gerencia
(Nombre del área de la empresa)

de la empresa EXPRESS TURISMO INAMBARÍ MAZUKO S.A
(Nombre de la empresa)

con R.U.C. N° 20527667021 ubicada en la ciudad de Puerto Maldonado

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señor(a, ita.) Santillana Condoni Willy Adán
(Nombre completo del o los estudiantes)

Identificado(s) con DNI N° 46013986, de la () Carrera profesional Contabilidad /
Administración, para que utilice la siguiente información de la empresa:
Historia de la Empresa
Numero de Estudiantes
(Detallar la información a entregar)

con la finalidad de que pueda desarrollar su () Trabajo de Investigación, () Tesis, para optar al grado de () Bachiller, o (x) Título Profesional.


Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

() Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa, o
() Mencionar el nombre de la empresa.

**EXPRESS TURISMO
INAMBARÍ MAZUKO S.A.**
Huilca Labra José Carlos
Gerente

Firma y sello del Representante Legal:
DNI: 45545943

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente, asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.


Firma del Estudiante
DNI: 46013986

Firma del Estudiante
DNI:

Anexo 5. Cálculo de validez de instrumentos

Fiabilidad del instrumento desempeño laboral

Resumen del procesamiento de los casos			
		N	%
Casos	Válidos	30	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,726	15

Fiabilidad de clima organizacional

Resumen del procesamiento de los casos			
		N	%
Casos	Válidos	30	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,801	20

Anexo 6. Prueba de normalidad de datos

Prueba de normalidad para desempeño laboral de la Empresa Express Turismo Inambari- Mazuko S.A., 2021.

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Desempeño laboral	,968	30	,480
Clima organizacional	,979	30	,807

a. Corrección de la significación de Lilliefors

*. Este es un límite inferior de la significación verdadera.

En la tabla se evidenció la prueba de Shapiro Wilk, estadístico que buscó conocer el comportamiento o distribución de las variables en estudio, donde mediante significancia bilateral arrojó un valor mayor al 0.05, indicando que buscar establecer la relación entre desempeño laboral y clima organizacional debe aplicarse una prueba paramétrica, siendo la r de Pearson, la adecuada para contrastar la hipótesis general.

Anexo 7. Figuras

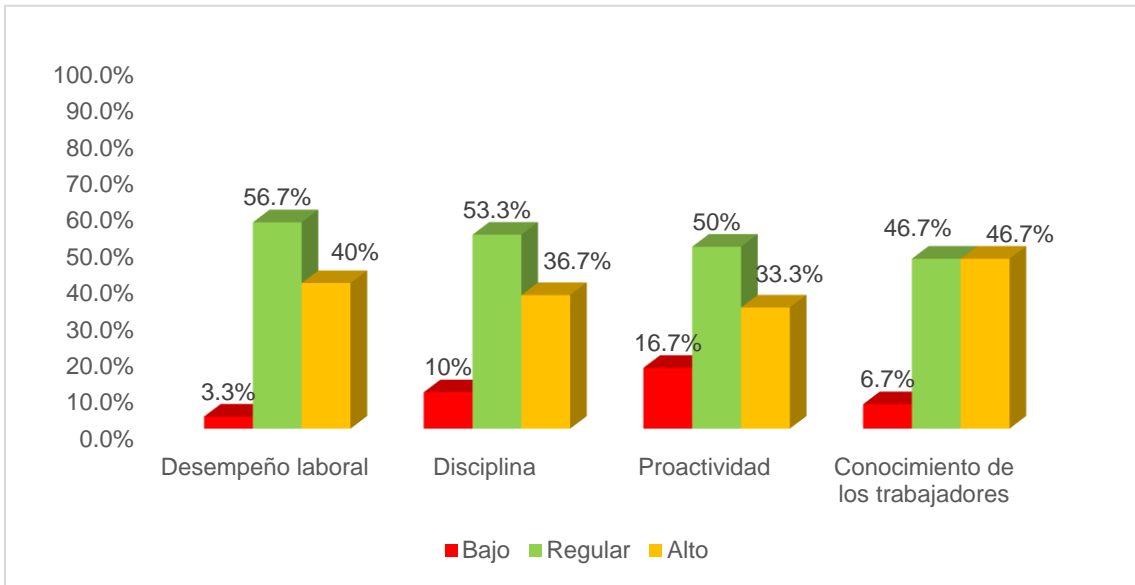


Figura 1. Nivel de desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Express Turismo Inambari- Mazuko S.A., 2021.

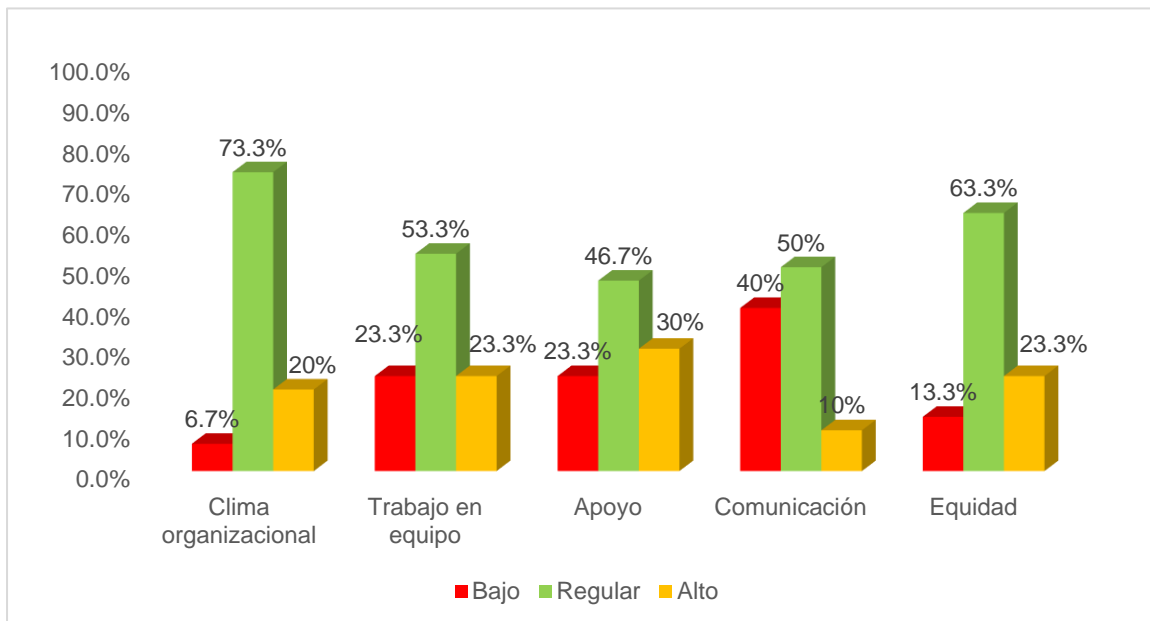


Figura 2. Nivel de clima organizacional en los colaboradores de la Empresa Express Turismo Inambari- Mazuko S.A., 2021.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CALVANAPÓN ALVA FLOR ALICIA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES y Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO, asesora de la Tesis titulada: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE LA EMPRESA EXPRESS TURISMO INAMBARI-MAZUKO S.A., 2021", del autor Santillana Condori Willy Adan, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y 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 de la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

Trujillo, 15 de setiembre de 2021

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CALVANAPON ALVA FLOR ALICIA DNI: 17995554 ORCID 0000-0003-2721-2698	