



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de una agencia de viajes en Lima, 2022.

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORES:

Espinoza Rosado, Gerardo Mijail Vladimir (orcid.org/ 0000-0002-4497-8604)

Ruiz Purizaca, Julia Guadalupe (orcid.org/ 0000-0002-3005-0290)

ASESOR:

Dr. Chavez Vera, Kerwin Jose (orcid.org/0000-0003-2842-2099)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHIMBOTE - PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico esta investigación primeramente a Dios por guiarme a lo largo de mi vida.
A mi familia por su apoyo incondicional y a todos mis amigos y compañeros de trabajo.

Agradecimiento

A la Universidad Cesar Vallejo por la oportunidad de culminar esta meta.

A mi asesor Dr. Kerwin José Chávez Vera por su apoyo incondicional.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimientos.....	18
3.6. Método de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS.....	20
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS.....	38
ANEXOS	43

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Variable independiente: Clima organizacional</i>	20
Tabla 2 <i>Variable dependiente. Desempeño Laboral</i>	21
Tabla 3 <i>Dimensión: Supervisión</i>	22
Tabla 4 <i>Dimensión Motivación</i>	23
Tabla 5 <i>Dimensión Involucramiento</i>	24
Tabla 6 <i>Dimensión: Condiciones laborales</i>	25
Tabla 7 <i>Nivel de correlación y significancia clima organizacional y desempeño laboral</i>	26
Tabla 8 <i>Nivel de correlación motivación y desempeño laboral</i>	27
Tabla 9 <i>Nivel de correlación y significancia condiciones y desempeño laboral</i> ...	28
Tabla 10 <i>Nivel de correlación supervisión y desempeño</i>	29
Tabla 11 <i>Nivel de correlación y significancia involucramiento y desempeño laboral</i>	30

Índice de gráficos y figuras

Figura 1	<i>Gráfico de barras de la variable independiente: Clima organizacional..</i>	20
Figura 2	<i>Gráfico de barras de la variable dependiente. Desempeño Laboral.....</i>	21
Figura 3	<i>Niveles de la dimensión: Supervisión</i>	22
Figura 4	<i>Niveles de la dimensión Motivación.....</i>	23
Figura 5	<i>Niveles de la dimensión Involucramiento</i>	24
Figura 6	<i>Niveles de la dimensión: Condiciones laborales.....</i>	25

Resumen

La presente tesis, tiene como objetivo principal determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el centro de atención primaria II San Jacinto EsSaLud, Ancash, 2022. Se analizó el proceso administrativo. Se desarrolló bajo el tipo de investigación aplicada, utilizó un diseño descriptivo-correlacional simple pues se determinará si dos variables están relacionadas, con un enfoque cuantitativo y de naturaleza no experimental, ya que las variables se estudian en su contexto sin ningún tipo de manipulación.

La población consistió en un total de 23 colaboradores del centro de atención primaria II San Jacinto EsSaLud, Ancash, 2022, por lo que se trabajó con un muestreo censal. Se emplearon dos cuestionarios con una escala de respuesta tipo Likert

En la presente tesis se logró determinar que existe una relación directa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de atención primaria II San Jacinto EsSaLud, Ancash, 2022. Al analizar los datos estadísticos obtuve un coeficiente de correlación entre ambas variables de $r = 0,895$, $p = 0,000 < 0,05$.

Palabras clave: Gestión administrativa, calidad de servicios, procesos

Abstract

The main objective of this thesis is to determine the relationship between administrative management and quality of service in the primary care center II San Jacinto EsSalud, Ancash, 2022. The administrative process was analyzed. It was developed under the type of applied research, it will improve a simple descriptive-correlational design since it will determine if two variables are related, with a quantitative approach and of a non-experimental nature, since the variables are studied in their context without any type of manipulation.

The population consisted of a total of 23 collaborators of the primary care center II San Jacinto EsSalud, Ancash, 2022, for which a demonstrated census was used. Two questionnaires with a Likert-type response scale were used.

In this thesis, it will be determined that there is a direct relationship between administrative management and the quality of primary care service II San Jacinto EsSalud, Ancash, 2022. When analyzing the statistical data, I obtained a coefficient of connections between both variables of $r = 0.895$, $p = 0.000 < 0.05$.

Keywords: Administrative management, service quality, processes

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, las empresas consideran importante para el logro de sus objetivos y un efectivo empleo de los recursos, el ambiente organizacional en el que se desenvuelven. El clima empresarial influye en el nivel de desempeño de los empleados, lo que confirma que incide directamente en el proceso de mejora continua que debe seguir una organización. En otras palabras, el clima organizacional puede incrementar o reducir el rendimiento empresarial, ya que en ambiente favorable los empleados tienen una disposición al cumplimiento de sus funciones (Ahmed, 2016).

Berberoglu, (2018) señala que existe entre los estudiosos del contexto empresarial un acuerdo al respecto de la relevancia del clima organizacional como una variable primordial dentro de las organizaciones, debido a que el talento humano es un componente primordial para alcanzar los objetivos y meta organizacionales. En la actualidad las empresas son altamente competitivas, por lo que un gran número de organizaciones afirman que un buen clima en el trabajo es imprescindible para poder competir, ya que, con este, se logra colaboradores motivados, más productivos y además más comprometidos con la empresa y la empresa, en otras palabras, se logra un mejor desempeño y con ello el cumplimiento de los planes empresariales.

En el ámbito internacional, un informe de investigación elaborado por Obeng, et al. (2021) señalan que un gran número de empresas en Ghana son conscientes de la importancia de mejorar no solo los aspectos relacionados con las condiciones laborales, sino además otros elementos relacionados con el clima en el trabajo lo que tiene una gran correspondencia en el desempeño en sus puestos de trabajo de los empleados, en ese sentido un gran número de empresas han colocado su énfasis en acciones dirigidas a mejorar el desempeño en sus miembros. Estas investigaciones establecen una correspondencia significativa entre el clima y la forma como se desenvuelven los empleados, en primera instancia deberán revisarse el desarrollo de medidas que armonice el sitio de trabajo, el segundo elemento es el tipo de líder-jefe y un tercer elemento mantener motivado al personal, cuando se cumple con estos elementos se logra según la experiencia ghanesa que las dos variables objeto de estudio, tengan relación, una con la otra, y por ende un mejor desempeño.

En el contexto nacional Chagray y Ramos (2020), señalan que un gran número de empresas peruanas no tienen un ambiente de trabajo que influya de forma positiva y significativa en el ejercicio de sus actividades de los trabajadores, este debe incluir un liderazgo efectivo, una comunicación asertiva y elementos motivacionales permanentes, por lo que se requiere que las organizaciones tomen conciencia de esta situación y establezcan acciones para revertir este problema, fomentando un ambiente de trabajo que promueva el logro de las metas individuales y grupales de manera que las empresas sean eficientes y competitivas. Es por lo tanto necesario que las empresas peruanas conozcan cuales son los elementos del ambiente organizacional que dificultan un desempeño de tareas idóneo en los trabajadores, se requiere identificar los puntos críticos para intervenirlos y lograr cambios permanentes que mejore el desempeño de la empresa (Urbano, 2018).

A nivel local, en una empresa que otorga el servicio de viajes, que se encuentra en el distrito de Lima, dedicada a brindar paquetes turísticos y boletos aéreos nacionales e internacionales. Presenta una serie de problemas que entorpece el logro de objetivos de la empresa, entre ellas una disminución del desempeño de los colaboradores que está afectando el alcance de las metas. Algunos indicios señalan que el personal considera que este problema se presenta ya que no hay un ambiente de trabajo lo que dificulta la realización de sus tareas, la supervisión no es efectiva y los factores motivacionales son escasos por lo que los colaboradores no realizan un trabajo adecuado.

En la investigación desarrollada se formula como problema general de estudio: ¿Cómo influye el clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de una agencia de viajes en Lima, 2022? Del mismo modo, los problemas específicos son: a. ¿Cómo influye el clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de una agencia de viajes en Lima, 2022? b. ¿Cómo influyen las condiciones laborales en el desempeño laboral del personal de la de una agencia de viajes en Lima, 2022? c. ¿Cómo influye la supervisión en el desempeño laboral del personal de una agencia de viajes en Lima, 2022? d. ¿Cómo influye el involucramiento en el desempeño laboral del personal de una agencia de viajes en Lima, 2022?

En el informe de investigación se pretende estudiar la Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de una agencia de

viajes en Lima, 2022. Por tanto, el estudio se justifica desde el punto de vista teórico ya que se realiza con el propósito de aportar conocimientos científicos relevantes y antecedentes con respecto a la variable clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de la realidad empresarial peruana. Por su parte, la justificación metodológica, la presente investigación realizará aportes de inventivas, instrumentales y tecnologías metodológicas que al emplearse en la presente investigación permitirán generar conocimiento válido y confiable. Finalmente, como justificación práctica la investigación ha sido realizada con el fin de mejorar el desempeño laboral de los empleados de una agencia de viajes en Lima, 2022, realizando el análisis de determinados aspectos del clima organizacional y el desempeño laboral del personal.

Para dar respuesta a los problemas se plantean los siguientes objetivos: objetivo general: Determinar Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de una agencia de viajes en Lima, 2022. Se plantean como objetivos específicos: Identificar la influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal de una agencia de viajes en Lima, 2022. Describir la influencia de las condiciones laborales en el desempeño laboral del personal de una agencia de viajes en Lima, 2022. Caracterizar la influencia de la supervisión en el desempeño laboral del personal de una agencia de viajes en Lima, 2022. Analizar la influencia del involucramiento en el desempeño laboral del personal de una agencia de viajes en Lima, 2022. Por lo tanto, surgen las siguientes hipótesis: general: Existe Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de una agencia de viajes en Lima, 2022.

Atendiendo a lo anterior, se comprobarán las siguientes hipótesis específicas: a. Existe influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal de una agencia de viajes en Lima, 2022. b. Existe influencia de las condiciones laborales en el desempeño laboral del personal de una agencia de viajes en Lima, 2022. c. Existe influencia de la supervisión en el desempeño laboral del personal de una agencia de viajes en Lima, 2022. d. Existe influencia del involucramiento en el desempeño laboral del personal de una agencia de viajes en Lima, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En el presente apartado se exponen los aspectos teóricos que sirven de sustento a la investigación que busca establecer si existe influencia del ambiente empresarial en el desempeño de trabajo de los empleados de una agencia de viajes en Lima, 2022. Por consiguiente, se presentan investigaciones hechos con anterioridad en el contexto internacional y nacional relacionados con el fenómeno objeto de estudio. A nivel internacional Wahida, et al. (2021) en su investigación científica titulado: El efecto de la satisfacción laboral y los elementos del clima empresarial en el desempeño de los trabajadores en la Oficina de Educación de Bone Regency en Indonesia, que tuvo como propósito determinar el nivel de incidencia de las variables objeto de estudio, clima y desempeño. El estudio se desarrolló mediante el paradigma cuantitativo mixto, el nivel fue de tipo descriptivo-correlacional sin manipular las variables, en el que se estudió la percepción de los empleados en relación con las variables analizadas, para lo cual se diseñó un instrumento tipo cuestionario aplicado a los 52 colaboradores de la organización. Los resultados muestran que el ambiente actual en la oficina de educación no es el más idóneo si se quiere lograr un excelente desempeño laboral, el cual se verá afectado en gran manera por la presencia de un liderazgo autoritario.

Jufri, et al. (2021) en su investigación que se denominó: Efecto del liderazgo y el clima laboral en la eficiencia de los empleados en Sulawesi, que tuvo como estudio principal encontrar el efecto de ambas variables mediante el fomento del trabajo de los empleados en la agencia regional de gestión de desastres, ubicada en la localidad de Sulawesi Occidental. El estudio se desarrolló a través de un enfoque de tipo cuantitativo de tipo explicativo, transversal de campo, se aplicó un cuestionario a 134 empleados de la agencia de gestión de desastres. Se estableció una correspondencia demostrativa entre el liderazgo, el ambiente de trabajo y el desempeño de sus labores que permite no sólo el logro de los objetivos, sino además el posicionamiento de la organización en el ambiente donde desarrolla sus actividades. El estudio concluyó señalando que en la medida que se presenta un clima en la empresa positivo mejora significativamente el desempeño laboral.

Debby, et al. (2021) en su estudio que tuvo por título: El papel del ambiente de trabajo y la dirección de mando en el desarrollo de actividades de los colaboradores a través de la disciplina de trabajo que se ejerce en la empresa Malawi, que tuvo

como propósito: analizar el ambiente de trabajo y como incide en el desempeño de los empleados, el estudio se desarrolló mediante un enfoque de tipo cuantitativo, descriptivo-correlacional, en el que se diseñó un cuestionario que se aplicó a 278 empleados de empresas de servicios. Los resultados permitieron señalar la presencia de una analogía directa entre el ambiente de trabajo de la empresa y el desarrollo de trabajo en sus cargos de líder en las empresas. Estableciendo además que un buen ambiente laboral genera insatisfacción e incomodidad en los trabajadores; que se manifiesta en resultados ineficientes como es la falta de cumplimiento de los objetivos creados, una visible inestabilidad emocional y bajo nivel de desempeño de las tareas laborales.

Fauzi, et al. (2021) realizaron un estudio titulado: Efecto del desempeño laboral y el conocimiento del producto en la satisfacción del cliente en la sucursal del banco BTPN Makassar, el cual buscó como objetivo principal estudiar cómo se relacionan el desempeño laboral y el conocimiento del producto; el estudio se desarrolló desde la visión descriptivo-correlacional; se empleó un cuestionario aplicado a los empleados y clientes, para conocer su percepción en relación al comportamiento de las variables, a la población estudiada se le aplicó una escala para medir el desarrollo de trabajo; los efectos obtenidos señalan una correspondencia entre las variables permitiendo establecer acciones para mejorar el desempeño y con ello incidir de manera positiva en la satisfacción del consumidor. Los colaboradores en la medida que se sienten satisfechos realizan un mejor trabajo y esto contribuye al logro de los que la organización establezca.

Hajam y Sudar (2020) en su estudio cuya investigación se dirigió al impacto del ambiente organizacional y su analogía con el desempeño de los trabajadores en la industria de fabricación de cemento TCI MAX en Jammu y Cachemir. Este estudio buscó como objetivo: Analizar las opiniones de los empleados sobre el entorno empresarial de su empresa o el entorno de trabajo interno. Tener un ambiente de trabajo positivo es primordial para el desarrollo óptimo de las organizaciones. Para que los empleados hagan mejor su trabajo, y se sientan felices el ambiente de trabajo es fundamental. Se desarrolló en el estudio un correlacional y regresión para observar la analogía entre ambiente de trabajo y desarrollo de tareas de los empleados. En total, 513 personas fueron abordadas para este estudio. Un total de 169 de las 513 personas que participaron en la encuesta se consideraron aptas

para un examen más detenido. Los hallazgos y recomendaciones del estudio indicaron que diferentes componentes del ambiente empresarial, incluido el ambiente ético, el entorno organizacional general y de evaluar el desempeño, poseen un impacto en los resultados y motivación de los trabajadores.

A nivel nacional, Aldaz, et al. (2022) en su artículo de investigación sobre el ambiente organizacional y cumplimiento de funciones laborales. La cuál buscó establecer la correlación entre las dos variables de estudio, de una unidad educativa Salitre, 2020. El estudio en relación con los aspectos metodológicos fue cuantitativo, básica, diseño descriptivo y analógico, se tomó a toda la población aplicando el muestreo tipo censo con 40 colaboradores, Se aplicó una encuesta tipo cuestionario los fenómenos estudiados. Los resultados obtenidos permiten señalar que existe un nivel de 0.05, es decir se presenta una significancia inferior a lo normal, lo que demuestra que el ambiente institucional influyó en el cumplimiento de funciones de los trabajadores educativos y, por ello se concluyó que hay una marcada asociación entre las variables. Por lo que se requieren acciones que promuevan mejoras significativas en el clima y con ello lograr los objetivos establecidos.

Guerrero (2022) llevó a cabo un estudio, en el año 2021, sobre el ambiente empresarial desarrollo de funciones laborales de los empleados de la Municipalidad del distrito de la Banda en la provincia de Chiclayo. La cuál tuvo como objetivo establecer cómo se asocia el ambiente y desempeño de funciones dentro de la municipalidad. El estudio se llevó a cabo mediante una tipología básica, presentado además, un diseño no experimental transeccional, y correlacional; se estudió una población constituida por 55 colaboradores municipales, determinados mediante un muestreo con base en la estadística; se aplicaron 2 cuestionarios Los resultados obtenidos mostraron que el clima organizacional se evaluó como medio al igual que la segunda variable por lo que la empresa requiere desarrollar acciones dirigidas a mejorar tal situación, la relación de ambas variables en la empresa dificulta el logro de los objetivos, y tanto los empleados, como los clientes manifiestan que el desempeño de los miembros de la empresa no es el adecuado. Se requiere, por tanto, que la organización establezca y promueva acciones para lograr un ambiente de trabajo óptimo.

Por otro lado, Quispe (2022) en el año 2019, en la ciudad de Cuzco, investigó sobre el clima y desempeño de trabajo de los empleados del INPE, Cusco, 2019. Tuvo como objetivo establecer como se relacionan las dos variables estudiadas. Desde lo metodológico fue de enfoque cuantitativo, aplicada, de nivel descriptivo, correlacional. La población la constituyeron ochenta trabajadores del INPE Cusco, se seleccionó una muestra para este estudio se determinó de forma probabilística aplicando el instrumento a 60 colaboradores. Para recolectar los datos sobre las variables estudiadas, se empleó para recolectar la información la encuesta a través de un instrumento de tipo cuestionario. Los resultados se mostraron mediante el desarrollo de tablas y gráficos circulares, para luego comparar la hipótesis mediante el procedimiento estadístico Chi cuadrado, demostrando la hipótesis general donde la variable uno se relaciona directa y positivamente con la variable dos en el INPE de Cusco. Para finalmente presentar las conclusiones que señalan que debe revisarse el comportamiento de estas variables para aplicar las acciones que permitan mejorar los resultados.

Por su parte, Penachi (2019) quien realizó un estudio en el Instituto Nacional de Defensa Civil – INDECI sobre el ambiente empresarial y desempeño de funciones. El cuál buscó describir la correlación entre ambas variables en el INDECI. Se aplicó una encuesta a 196 colaboradores de diversos departamentos de la institución en estudio. La investigación permitió establecer que el clima laboral ideal proporciona el alcance de las metas establecidas, además permite optimizar el nivel del servicio otorgado a los usuarios, asimismo, permitió establecer cuáles son los cambios que favorecen el logro de las metas institucionales, aumenta la calidad de atención otorgada; por el contrario, sino se mantienen estas condiciones los resultados no serían los esperados por la empresa. Se concluyó la existencia de una asociación alta entre las variables analizadas.

Urbano (2018) en su investigación, realizada en Huaraz, cuyo propósito principal fue evaluar la incidencia del ambiente de trabajo en el desarrollo de funciones de los trabajadores, de la Administración local de Agua. La investigación se desarrolló mediante un enfoque que fue cuantitativo y correlacional. Se aplicaron dos cuestionarios a 175 empleados para analizar los datos mediante la estadística de inferencia. La evaluación de la correlación e independencia de las variables arrojó un valor de significancia igual al 5%. Los hallazgos alcanzados permitieron señalar

que para el 54% de trabajadores el ambiente institucional es favorable. Lo que indica que puede ser uno de los aspectos que contribuye al logro de los objetivos de la Administración Local de Agua Huaraz. Sin embargo, se requiere de acciones que permitan mejorar el ambiente con la finalidad de mantener la competitividad de la institución.

Dado en los lineamientos antes establecidos, se presentan las bases teóricas de la variable que es el clima organizacional el cual se define como una serie cualidades o elementos propios del ambiente de trabajo los cuales son percibidas por los colaboradores de la empresa y estos influyen de manera significativa en la manera en la que se comportan los mismos (Chiavenato, 2018). Para Berkowitz (2017), el clima organizacional se ha señalado por diversos autores como la forma en la que se percibe el ambiente de trabajo desde la opinión y perspectiva de los miembros de una organización, este ambiente se relaciona no solo con los valores del individuo, sino además con sus actitudes, sus opiniones y que tan satisfechos se sienten en el puesto de trabajo.

Puede señalarse por lo tanto que el clima organizacional promueve la manera en la que se comportan los individuos, pero además establece la incidencia de esa actuación en los objetivos establecidos. Ese comportamiento debe en teoría basarse en las políticas y procesos establecidos de la empresa. Todo lo antes señalado permite establecer la importancia que el clima tiene para el desarrollo de la empresa, no puede concebirse una organización sin este (Chen y Huang, 2017). El clima en una empresa se convierte en el ambiente que lograra propiciar o no el esfuerzo del equipo de trabajo para lograr y alcanzar los objetivos establecidos por la empresa, un clima saludable y optimo promueve en los miembros de la organización las condiciones necesarias para lograr efectivamente las metas y los objetivos que la empresa se ha propuesto, además de ello garantiza en gran manera que se alcance los objetivos.

Según Cheng, et al. (2016) más allá de la definición del clima organizacional es necesario recalcar que como resultado de la elevada competencia que enfrentan las organizaciones hoy día, se requiere monitorear y evaluar este ambiente con la finalidad de determinar posibles cambios que pudieran poner en riesgo a la organización y sus recursos. También debe señalarse que un buen clima laboral genera los lineamientos para conservar una cultura que favorezca y sea practicada

por cada uno de los sujetos de la empresa, promoviendo, además, cohesión en el equipo, trabajo en equipo, comunicación asertiva y la posibilidad de establecer sistemas motivacionales que respondan a la realidad de la empresa y de sus intereses y con ello se logren por lo tanto los objetivos organizacionales.

Es por lo antes señalado que las empresas sin importar su rubro o sus condiciones deberán propiciar las acciones y mecanismos que promuevan de manera efectiva un ambiente que contribuya a lograr que todos y cada uno de los empleados trabajen en función de los objetivos, colocando todo su empeño, esfuerzo y dedicación para ello. Las dimensiones del clima organizacional desde la perspectiva de Chiavenato (2018) se detallan a continuación.

En primer lugar, la motivación laboral que según Robbins y Coulter (2018) se define como la fuerza que desde lo psicológico impulsara a los colaboradores no solo a realizar sus actividades, sino además a mejorar constantemente, la motivación, por lo tanto, conlleva un grupo de acciones que se desarrollaran con la finalidad de satisfacer las necesidades, pero además deben aplicarse a todas las actividades desarrolladas en la empresa desde lo más elemental hasta lo más complejo. Es por ello por lo que las empresas deben emplear estrategias y mecanismos que le permitan monitorear la aplicación de factores motivacionales que fomenten crecimiento de la empresa.

La motivación laboral cumple un papel relevante en la dirección de una empresa u organización, sin importar el rubro, el tipo o el tamaño empresa, el éxito dependerá de la manera en la que se estimule el trabajo individual y en equipo. La motivación impulsa al colaborador a contribuir activamente al logro de los objetivos, pero además lo hace con un esfuerzo adicional, que coloca en primer lugar las metas propuestas, dejando de lado aspectos negativos que pudiesen dificultar el proceso como tensiones, incomodidades e incluso falsas expectativas (Gawel, 2016).

Al hablar de factores motivacionales en la empresa, deberán promoverse las acciones necesarias para que los trabajadores y empleados sientan que existe una fuerza positiva por parte de la empresa que incentiva a realizar su trabajo, pero que además promueve esas condiciones y características útiles para el alcance de las metas establecidas. Un empleado motivado trabajara incansablemente en el proceso que permita lograr lo que la empresa se ha propuesto.

Otro aspecto son las condiciones laborales, para Chiavenato (2018) estas se vinculan al contexto donde se desarrolla el trabajo y tiene que ver con las condiciones en las que se encuentra ese entorno, la calidad, los elementos de seguridad e incluso la limpieza de este, es decir, son una serie de elementos que interrelacionados permiten lograr un sitio armónico donde el colaborador se siente cómodo para realizar sus actividades.

Las condiciones del sitio de trabajo deben por lo tanto contribuir a lograr las metas establecidas y estas se corresponden de forma directa con el clima laboral, sólo cuando tales condiciones son óptimas se pueden lograr los objetivos establecidos de manera precisa caso contrario se dificulta para la empresa poder ciertamente lograr los cambios necesarios para equilibrar las condiciones con el ambiente para que se ajuste a las necesidades del entorno.

Además de lo anterior, toda organización debe garantizar que su personal se siente a gusto en su puesto de trabajo es por ello que deberán proponerse mecanismos que certifiquen las condiciones físicas y materiales de trabajo y todos los factores que esto implica, se requiere por lo tanto de espacios, útiles y significativos que permitan a los trabajadores gozar de las condiciones, materiales y medios para el logro de las metas y objetivos propuestos.

Otro elemento es la supervisión, Koontz (2016), señala que esta se convierte en primera instancia en mecanismo de control y seguimiento que al desarrollarse de manera permanente permite monitorear con precisión qué ocurre en la organización y en el caso que se presenten desviaciones que pueden poner en riesgo los objetivos puedan realizarse cambios para evitar esta situación. La acción de supervisar permite no solo la máxima eficiencia, sino además tanto la empresa, como los empleados logran alcanzar la satisfacción.

Supervisar incluye un proceso que de manera sistemática permite controlar, hacer seguimiento, evaluar, pero, además, orientar, asesorar e incluso formar a los colaboradores de la empresa, siempre en la búsqueda de beneficios comunes y que orientan el logro de metas comunes. La supervisión requiere de un conjunto de herramientas que aplicadas por los encargados permitan orientar el esfuerzo individual para el logro de metas grupales (Kapoor, et al., 2019). En el proceso de supervisión se requiere la capacidad de poder orientar a otros en sus actividades para obtener las metas planteadas y mejorar el rendimiento del personal de trabajo.

En relación a la supervisión es uno de los elementos que requiere de cautela en su implementación, en ocasiones los empleadores y por ende los empleados tienden a confundirlo con vigilancia y estos últimos se sienten observados todo el tiempo en sus sitios de trabajo, supervisar en la actualidad debe ser visto como el arte de acompañar a los empleados en el desarrollo de sus funciones, garantizando que de ser necesario alguna orientación o cambio en sus actividades pueda ser consultado de manera expedita, sin dejar lugar a condiciones de estrés o de temor. Por último, para Chiavenato (2018) el involucramiento laboral puede establecerse como el grado en que un colaborador manifiesta voluntariamente el deseo y entusiasmo de participar en las actividades de la organización para la cual labora, más allá de sus obligaciones o responsabilidades. En ese sentido, un empleado está involucrado cuando muestra interés y participa activamente en el desarrollo de actividades y funciones. El involucramiento laboral requiere por lo tanto un esfuerzo adicional.

El involucramiento laboral puede definirse como una percepción que permite medir el grado en el que un colaborador se identifica psicológicamente con su trabajo relacionándose de manera directa con el grado de desempeño notado como beneficioso. En ese sentido un empleado involucrado es alguien que se identifica con sus funciones y tareas y la desarrolla con agrado, en ocasiones para que esto sea posible se requiere que el colaborador tenga cierto nivel de autonomía (Wolfgang, 2017).

Sentirse parte activa de una organización es sin lugar a duda una de las formas que la empresa tiene para promover la integración de sus diferentes miembros, esto solo es posible al crear sentido de pertenencia, es decir, que todos y cada uno de los empleados, se sientan a gusto en ella, pero además sientan que son parte importante y significativa de ella y que los logros y objetivos alcanzados por la organización también son de ellos. Lograr que los empleados se sientan empresa garantiza un compromiso mayor de estos y por ende se comprometen más con la empresa.

Se presenten a partir de ahora los elementos que desde la teoría se relacionan con la segunda variable de este estudio desempeño laboral la cual es definida por Koontz (2016), como la capacidad de cada colaborador de desenvolverse de manera efectiva en las labores o funciones establecidas por la empresa,

ajustándose a lo requerido y exigido por la organización contribuyendo con ello al cumplimiento de los objetivos. El desarrollo de funciones en el trabajo se relaciona de manera directa con la evaluación, solo a través de este proceso puede establecerse cuál es el comportamiento que ha tenido un empleado. Además, la evaluación requiere de la retroalimentación de manera permanente para que el trabajador conozca los puntos que debe mejorar en caso de que estos se presenten.

El desempeño laboral permite establecer la calidad en cuanto al servicio realizado por el empleado en la empresa, empleando para ello sus habilidades interpersonales, así como las profesionales, esto permite que su esfuerzo incide en los resultados obtenidos en la empresa. Sin embargo, no siempre este proceso puede propiciar resultados positivos o satisfactorios, en ocasiones el desempeño del empleado puede ser todo lo contrario generando con ello problemas en la institución (Tavares, 2017).

El desempeño de los trabajadores se convierte en una de las principales características de las empresas que alcanzan el éxito, lograr que los empleados realicen sus actividades no es suficiente, se requiere de un mayor desempeño que se relaciona con el grado de integración que tienen los individuos, se puede hablar de un mayor desempeño en aquellos empleados que se sienten más comprometidos con la empresa y que dan un esfuerzo mayor para el logro de las metas establecidas por la organización.

Con base en Chiavenato (2018), el autor identifica tres dimensiones claves de Desempeño Laboral: Ventas, comunicación y operaciones, estos tres elementos permiten medir y evaluar el comportamiento del colaborador en su puesto de trabajo.

Para St-Hilaire, et al., (2018) las ventas es una de las operaciones más importante para las empresas ya que mediante ella se da el proceso de intercambio entre sus clientes y permite definir la relación con estos. Además, las ventas permiten consolidar todas las actividades de la empresa y alcanzar beneficios económicos y la competitividad en el mercado. En la mayoría de las empresas este proceso de intercambio permite lograr los objetivos propuestos. Vender requiere además de una serie de herramientas, técnicas y procedimientos que permitan a la

organización lograr no solo este proceso sino además desarrollar relaciones permanentes con los clientes actuales y con los potenciales (Kapoor, et al., 2019). Las ventas se convierten en la razón de ser de la mayoría de las empresas y hasta cierto punto es válido y aceptable, sin embargo, en la actualidad los clientes tienen una visión empresarial que va más allá de las meras relaciones comerciales, se requiere una organización que priorice otros elementos como las relaciones con sus clientes tanto externos como internos, la comunicación y la forma en la que la empresa se relaciona con todos los involucrados en sus procesos.

Otro elemento importante es la comunicación Robbins y Coulter (2018) señala que esta es uno de los métodos más relevantes para el ser humano y para las organizaciones, ya que mediante esta fluye la información en la organización permitiendo conocer lo que se pretende lograr, así como los mecanismos para hacerlo. La empresa debe desarrollar mecanismos efectivos que garanticen un flujo permanente e ininterrumpido de información en todas las direcciones y en todos los niveles promoviendo, por tanto, canales efectivos y asertivos de comunicación (Gawel, 2016).

La comunicación asertiva permite entre otras finalidades detectar de manera rápida y precisa cualquier falla o error que pudiese dificultar el logro de los objetivos, trayendo consigo incluso pérdidas económicas importantes, así como poner en riesgo el lugar que la empresa conquista en el mercado, Los canales comunicativos en la empresa deberán por tanto permitir tomar acciones que garantice la subsanación de condiciones que coloquen en riesgo la organización.

Promover canales de comunicación asertivos, es una forma de garantizar el éxito de la empresa, tanto los empleados, como los clientes exigen en la actualidad relaciones más directas y fluidas, donde no solo se tenga a mano y en tiempo real información precisa, sino que además puedan ser escuchadas sus opiniones y sugerencias, el establecer este tipo de canales se convierte en un arma poderosa para cualquier organización que pretende lograr el éxito.

Por último y no menos importante aparecen las operaciones Wolfgang, (2017) lo define como las actividades y procesos desarrollados por la empresa con la finalidad de crear bienes y servicios que permitan cubrir las necesidades de los clientes, para ello la organización sigue un conjunto de etapas que propician la

transformación de insumos que dan como resultado los requerimientos de los clientes.

Para Tavares, (2017), estas actividades requieren ser desarrolladas en función de lo establecido por la empresa en sus políticas y procedimientos, que será el garante de que se logren las metas propuestas y se promuevan en caso de ser necesario los cambios que permitan lograr los objetivos organizacionales.

De igual forma y no menos importante aparecen las operaciones que deben ser concebidas como todas y cada una de las actividades que las empresas llevan a cabo para lograr sus propósitos, pero en la actualidad estas deben verse desde una perspectiva menos comercial, para ajustarse a los requerimientos y exigencia de los clientes. Se requiere de nuevas situaciones, nuevas formas de pensar y de actuar en función de los cambios exigidos en la sociedad moderna, en la que se espera nuevas formas de pensar y actuar en función de esa realidad. Por muchos años las organizaciones se vieron como fuentes de intercambio simple con los clientes, las relaciones de las empresas y de los actores de su entorno se limitaban al contexto comercial, ya que los clientes eran personas poco exigentes.

Sin embargo, con el paso de los tiempos esta situación ha cambiado los clientes no solo exigen aspectos relacionados con los productos o servicios que se les ofrece, sino que además verifican otros aspectos como por ejemplo la relación de las empresas con el medio ambiente, con las comunidades y además con la sociedad en general.

III. METODOLOGÍA

En el presente apartado se presenta el recorrido metodológico que se siguió con el propósito de establecer la influencia del ambiente empresarial en el desarrollo de funciones de los empleados de una agencia de viajes en Lima, 2022.

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

La investigación fue de tipo aplicada ya que se utilizaron conocimientos generados con anterioridad para dar solución a los problemas que se evidencian en la organización (Rodríguez & Pérez, 2017).

Las investigaciones que se desarrollan desde esta perspectiva establecen un contexto donde el investigador, estudia, revisa y analiza que pasa en relación a problema, cuáles son sus causales y que expresan y manifiestan los involucrados del mismo.

3.1.2 Diseño de investigación

En cuanto al diseño de esta tesis puede señalarse fue no experimental debido a que de ninguna forma se manipulan las variables, tiene además un corte transeccional, dado que la información se recolecta en un periodo de tiempo único e irrepetible, estos datos se obtienen a través de la aplicación de un instrumento de tipo cuestionario diseñado para tal fin. El nivel de la investigación fue descriptivo correlacional, porque describe el comportamiento de las variables y su relación (Cabezas, et al., 2018).

De acuerdo a su enfoque, fue cuantitativo, esto debido a que se recolectaron los datos para la comprobación de la hipótesis establecida con datos que pueden medirse y cuantificarse mediante las técnicas estadísticas que correspondan.

El método empleado fue el deductivo – hipotético, esto debido al estudio de las variables desde lo general hasta llevarlo al estudio particular de las variables de una agencia de viajes en Lima, 2022.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Clima organizacional

Definición conceptual: Se define como una serie cualidades o elementos propios del ambiente de trabajo los cuales son percibidas por los colaboradores de la empresa y estos influyen de manera significativa en la manera en la que se comportan los mismos (Chiavenato, 2018).

Definición operacional: La variable se midió mediante la técnica de la encuesta y a través la puesta en marcha de un instrumento tipo cuestionario, conformado por 5 opciones de respuesta, elaborada en base a una escala de Likert de 5 puntos.

Dimensiones: motivación, condiciones laborales, involucramiento laboral y supervisión con sus respectivos indicadores.

Variable 2: Desempeño laboral

Definición conceptual: Para Koontz (2016), como la capacidad de cada colaborador de desenvolverse de manera efectiva en las labores o funciones establecidas por la empresa, ajustándose a lo requerido y exigido por la organización contribuyendo con ello al logro de los objetivos.

Definición operacional: La variable se midió considerando la técnica de la encuesta y mediante el instrumento de tipo cuestionario conformado por 5 opciones de respuesta o escala de Likert.

Dimensiones: ventas, comunicación y operaciones con sus respectivos indicadores.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1 Población

En la actual investigación, la población estudiada estuvo constituida por 30 empleados de una agencia de viajes en Lima en el periodo 2022, a estos colaboradores se les aplicó un cuestionario diseñado para la medición de las variables, considerando el tamaño finito de la población los investigadores emplean una muestra censal o intencional, aprovechando para ello los beneficios que ofrece el muestreo por conveniencia no probabilístico (Ñaupas Paitán et al., 2018).

El criterio de inclusión: Se consideraron los empleados de una agencia de viajes en Lima en el periodo 2022. En los criterios de exclusión: no hubo ninguna exclusión todos los colaboradores comparten iguales características (se encuentran laborando en la empresa en el periodo y con contratación vigente). Los empleados son considerados como unidades para el análisis.

3.3.2 Muestra

La muestra de una investigación se obtiene de la población, es decir, es una parte representativa que tiene las características particulares necesarias para su estudio (Ñaupas et al, 2018). La muestra del presente informe es censal, porque es igual a

la población de estudio considerando que esta es pequeña, la conforman 30 colaboradores de una agencia de viajes ubicada en Lima.

3.3.3 Muestreo

El muestreo fue probabilístico aleatorio simple. En palabras de Hernández y Mendoza (2018) es una técnica en la que se selecciona al azar a los sujetos de la población, además todos tienen la misma posibilidad de ser seleccionados.

La unidad de análisis es aquel componente específico a medir (Vara, 2012). En este estudio son los trabajadores de una agencia de viajes limeña.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica de recolección de datos fue la encuesta y el análisis documental. Respecto a la encuesta, de acuerdo con Arias & Covinos, (2021) una encuesta es un elemento que permite a través de un conjunto de elementos recolectar la percepción u opinión de las personas en relación con un aspecto o tema en particular en un momento y lugar establecido para tal fin. En la presente investigación se recopilarán datos mediante un instrumento generado para medir las variables, las dimensiones en las que se descomponen y sus indicadores de las variables en estudio y que permitieron el desarrollo de ítems.

En base al análisis documental, para Arias (2020) un análisis basado en documentos es un instrumento significativo para tener garantías de la información que se recolecta basada en la realidad que se estudia revisando documentos y recursos bibliográficos relacionados de manera directa con el fenómeno que se estudia. Esa información teórica debe tener coherencia y ser relevante para las variables que se analizan. Lo cual garantiza que se le dé el tratamiento adecuado al problema abordado.

El instrumento de recolección de datos fue el cuestionario, según Ñaupas, et al. (2018), es un instrumento idóneo para la recolección de información relevante de un fenómeno que se estudia, en este instrumento se establecen preguntas que al estar relacionadas con los fundamentos teóricos que sustenta el estudio permiten responder con precisión a las variables abordadas. En el actual estudio se diseñó un sondeo constituido por dos partes estará compuesto por 49 ítems (40 para la primera variable y 9 para la segunda) se medirá por medio de una escala tipo Likert de 5 puntos.

Para validar los instrumentos empleados en la presente investigación se empleó el juicio de tres expertos con conocimientos relacionados a las variables objeto de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Los expertos coincidieron en que los instrumentos reúnen las características suficientes para su aplicación. Los expertos fueron: Dr. Milton Muñoz (Temático), Dra. María Celeste López (Temático) y Dr. Edmundo Gonzales (Metodológico)

La confiabilidad se refiere a la capacidad de un instrumento para la obtención de los mismos resultados al estudiarse en diferentes momentos a la misma población (Carrasco, 2006). En la presente investigación se aplicó una prueba piloto que permitió conocer el nivel de fiabilidad empleando el estadístico Alfa de Cronbach. El índice de consistencia interna de los datos derivados fue de 0.991 y 0.971 apreciado como una fiabilidad alta porque está de 0.9 a 1.0, el cual afirma que los datos son confiables.

De acuerdo a la ficha de investigación, Hernández Sampieri et al., (2014) establece que esta se convierte en un instrumento que facilita la recolección mediante un proceso profundo y exhaustivo del material bibliográfico que permitirá no solo comprender el fenómeno que se estudia sino además comprender las diversas visiones y perspectivas de las variables estudiadas.

3.5. Procedimientos

Se diseñó un instrumento que fue validado por el juicio de expertos, es decir, profesionales entendedores del tema y relación con las variables estudiadas, además de metodólogos que revisaron los ítems diseñados con la finalidad de verificar el nivel de medición efectiva del fenómeno a través del instrumento de tipo cuestionario. Los datos se recolectaron aplicando el cuestionario directamente a los trabajadores de la empresa, luego se trasladaron a una hoja de cálculo Excel, para finalmente cauntificarlos y analizarlos en sistema estadístico SPSS versión 27 para con ellos realizar el tratamiento estadístico tanto descriptivo como inferencial.

3.6. Método de análisis de datos

Los datos recolectados en el presente estudio se analizarán basados en el raciocinio razonado e hipotético, con base en el establecer una suposición que permita explicar el fenómeno estudiado mediante el raciocinio y las cuestiones de la investigación, luego se lleva a cabo el razonamiento deductivo de acuerdo con la

hipótesis, y luego comprobación de la deducción a través de inferencia y conclusión (Hernández, et al., 2014).

La presente investigación se emplearon herramientas estadísticas como distribución de frecuencias, gráficos estadísticos, análisis de correspondencia de variables, el análisis analógico por medio del Rho Spearman que permitió la determinación del grado de correspondencia de las variables objeto de estudio y sustento de las hipótesis elaboradas.

3.7. Aspectos éticos

Según Inguillay Gagnay et al., (2020) las investigaciones deben considerar un conjunto de aspectos que desde lo ético garantizará el desarrollo del proceso científico de manera adecuada, esto es que no se realizan actos que lleven al riesgo de la integridad de los involucrados en el proceso.

Desde los aspectos éticos que resultan elementales para las investigaciones científicas el presente estudio considera lo señalado por el acto determinativo de esta universidad N° 0126-2017/UCV en su capítulo II, fundamentándose en primer término en respetar la probidad e independencia de los involucrados en la investigación, buscar el beneficio de la sociedad, certificando una investigación que cumpla con la rigurosidad de la sapiencia con base en valores que promuevan el ser ecuánime y digno, según los artículos del 3 al 7.

IV. RESULTADOS

En el siguiente apartado se vuelcan los hallazgos recopilados de la investigación, los cuales responden al problema, objetivo e hipótesis de este estudio.

Análisis descriptivo

Tabla 1

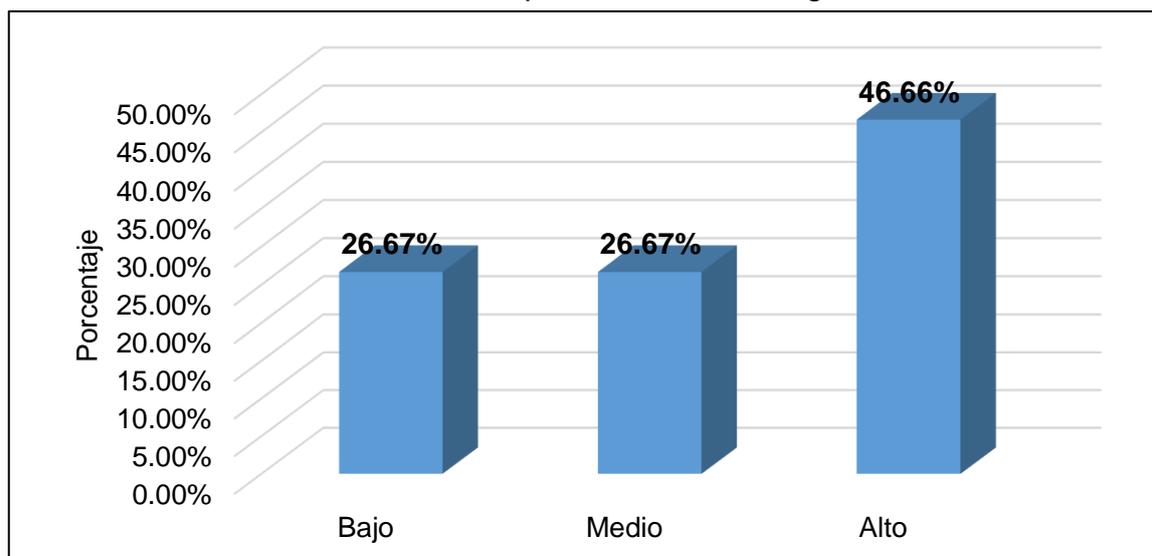
Variable independiente: Clima organizacional

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	8	26,67%
Medio	8	26,67%
Alto	14	46,66%
Total	30	100%

Nota. Los valores derivan del análisis estadístico elaborado en el sistema SPSS.

Figura 1

Gráfico de barras de la variable independiente: Clima organizacional



Nota. Los valores derivan del análisis estadístico elaborado en el sistema SPSS.

Interpretación: En la tabla y figura 1, los hallazgos describen que, de los 30 colaboradores de una agencia de viajes en Lima, 2022, 8 colaboradores que representan el 26,7% manifiestan que en la empresa hay un bajo nivel de ambiente organizacional, 8 colaboradores que representan el 26,7% manifiestan un clima en un nivel medio, mientras que el 46,7%, representado por 14 colaboradores, manifiestan un nivel alto en clima organizacional presente en la organización.

Tabla 2

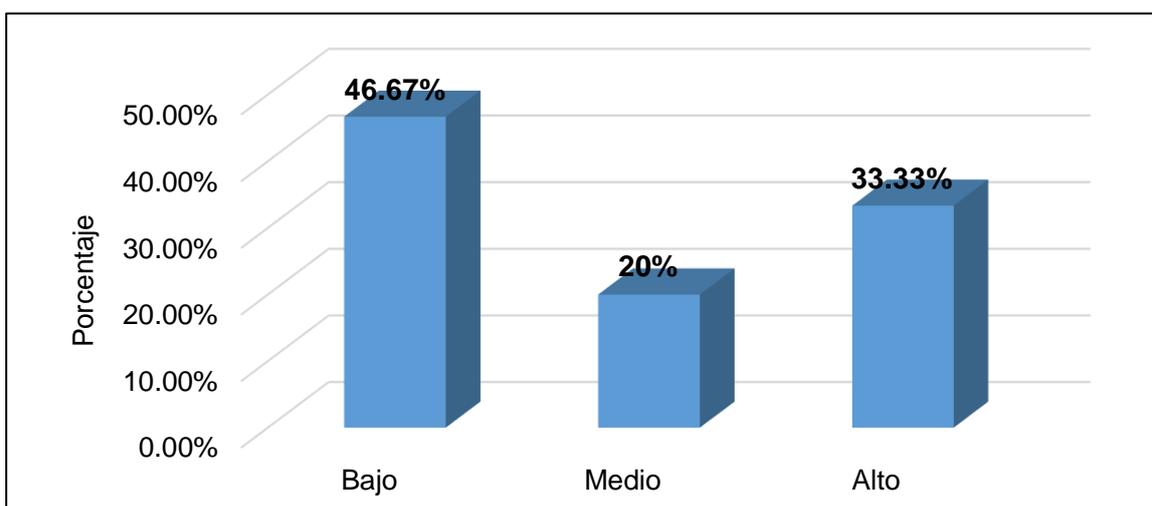
Variable dependiente. Desempeño Laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	14	46,67%
Medio	6	20,00%
Alto	10	33,33%
Total	30	100%

Nota. Los valores derivan del análisis estadístico elaborado en el sistema SPSS.

Figura 2

Gráfico de barras de la variable dependiente. Desempeño Laboral



Nota. Los valores derivan del análisis estadístico elaborado en el sistema SPSS.

Interpretación: La tabla y figura 2, demuestra que, de los 30 colaboradores de una agencia de viajes en Lima, 2022, 14 colaboradores que representan el 46,7% manifiestan un bajo nivel de desempeño laboral en la organización estudiada, 6 colaboradores que representan el 20,0% manifiestan un nivel medio de desempeño, mientras que el 33,3%, representado por 10 colaboradores, manifiestan un nivel alto en desempeño de funciones de sus puestos de trabajo en la agencia de viaje.

Tabla 3

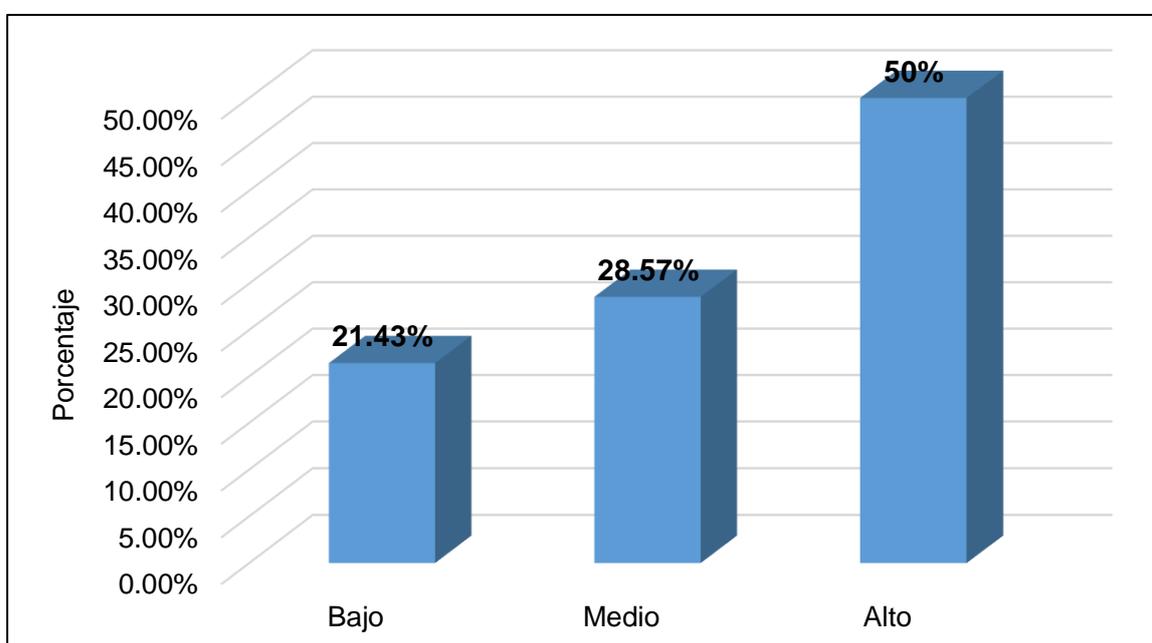
Dimensión: Supervisión

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	6	21,43
Medio	8	28,57
Alto	16	50,00
Total	30	100,0

Nota. Los valores derivan del análisis estadístico elaborado en el sistema SPSS.

Figura 3

Niveles de la dimensión: Supervisión



Nota. Los valores derivan del análisis estadístico elaborado en el sistema SPSS.

Interpretación: En la tabla y figura 3, los datos revelan que, de los 30 colaboradores de una agencia de viajes en Lima, 2022, 6 colaboradores que representan el 21,43% manifiestan un bajo nivel de supervisión, 8 colaboradores que representan el 28,57% manifiestan un nivel medio, mientras que el 50,00%, representado por 16 colaboradores, manifiestan un nivel alto en supervisión en la agencia de viajes.

Tabla 4

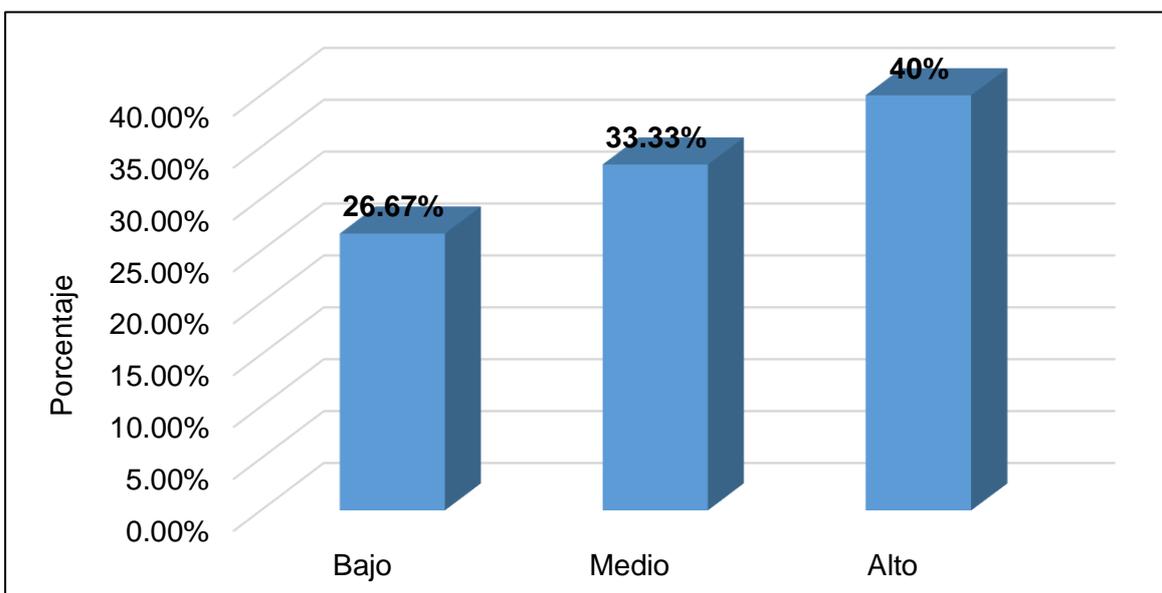
Dimensión Motivación

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	8	26,67%
Medio	10	33,33%
Alto	12	40,0%
Total	30	100%

Nota. Los valores derivan del análisis estadístico elaborado en el sistema SPSS.

Figura 4

Niveles de la dimensión Motivación



Nota. Los valores derivan del análisis estadístico elaborado en el sistema SPSS.

Interpretación: En la tabla y figura 4, los datos manifiestan que, de los 30 colaboradores de una agencia de viajes en Lima, 2022, 8 colaboradores que representan el 26,67% manifiestan un bajo nivel de motivación, 10 colaboradores que representan el 33,33% manifiestan un nivel medio, mientras que el 40,0%, representado por 12 colaboradores, manifiestan un nivel alto en motivación.

Tabla 5

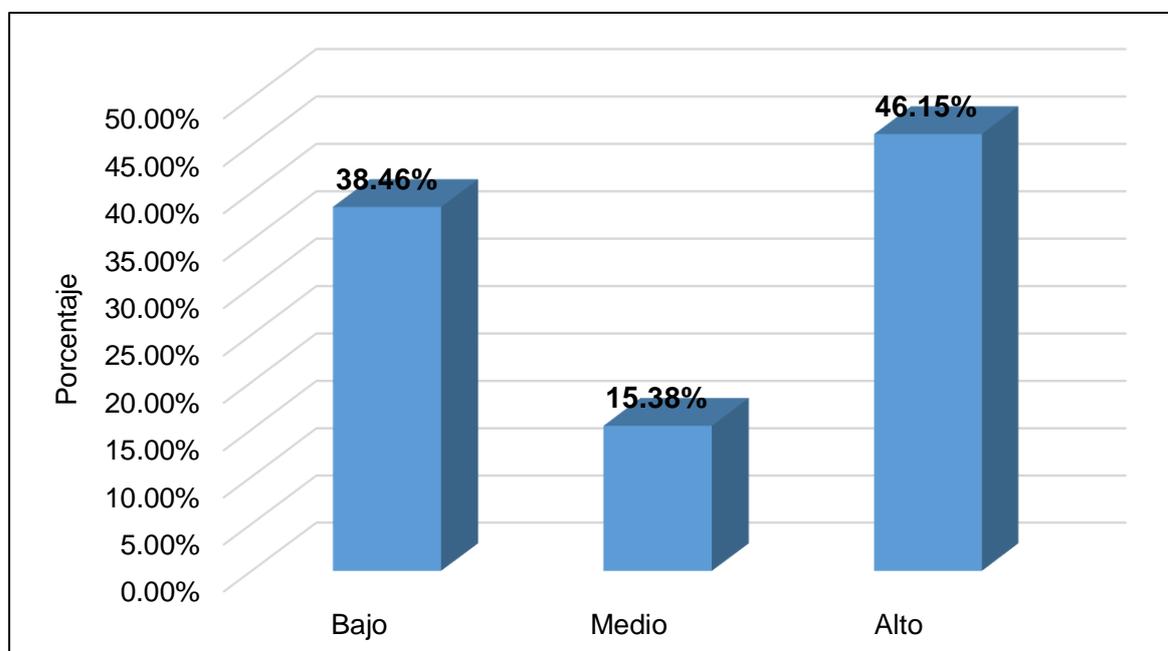
Dimensión Involucramiento

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	10	38,46
Medio	4	15,38
Alto	16	46,15
Total	30	100,0

Nota. Los valores derivan del análisis estadístico elaborado en el sistema SPSS.

Figura 5

Niveles de la dimensión Involucramiento



Nota. Los valores derivan del análisis estadístico elaborado en el sistema SPSS.

Interpretación: En la tabla y figura 5 se revela que, de los 30 colaboradores de una agencia de viajes en Lima, 2022, 10 colaboradores que representan el 38,46% manifiestan un bajo nivel de involucramiento laboral, 4 colaboradores que representan el 15,38% manifiestan un nivel medio, mientras que el 46,15%, representado por 16 colaboradores, manifiestan un nivel alto en involucramiento laboral.

Tabla 6

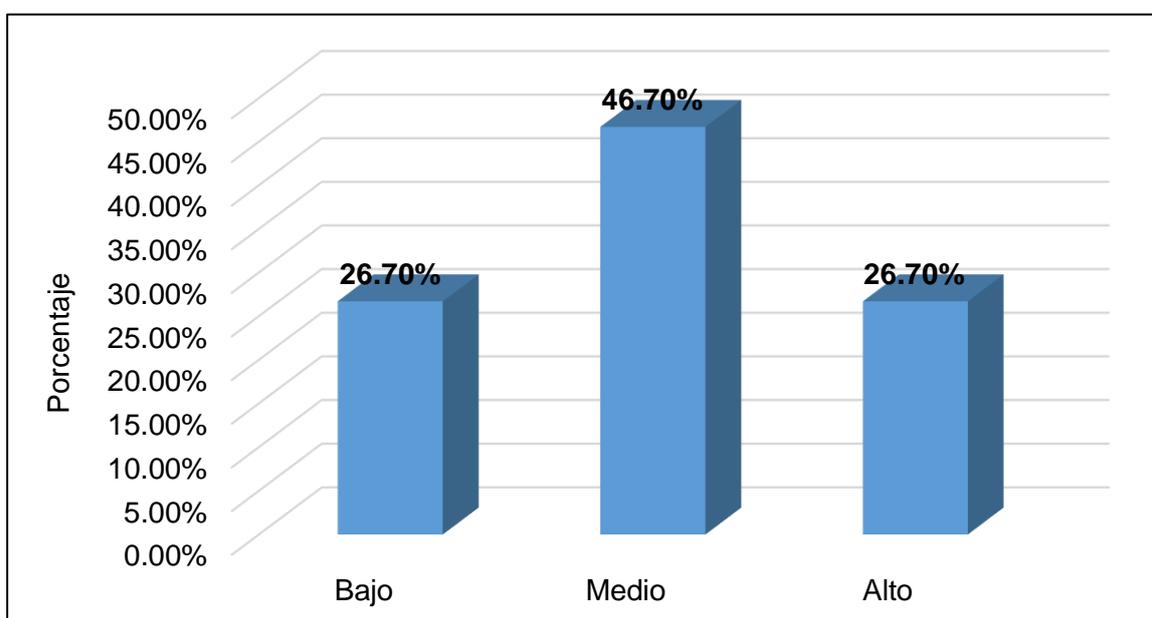
Dimensión: Condiciones laborales

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	8	26,7
Medio	14	46,7
Alto	8	26,7
Total	30	100,0

Nota. Los valores derivan del análisis estadístico elaborado en el sistema SPSS.

Figura 6

Niveles de la dimensión: Condiciones laborales



Nota. Los valores derivan del análisis estadístico elaborado en el sistema SPSS.

Interpretación: En la tabla y figura 6 los valores manifiestan que, de los 30 colaboradores de una agencia de viajes en Lima, 2022, 8 colaboradores que representan el 26,7% manifiestan un bajo nivel de condiciones laborales, 14 colaboradores que representan el 46,7% manifiestan un nivel medio, mientras que el 26,7%, representado por 8 colaboradores, manifiestan un nivel alto en condiciones laborales.

Prueba de hipótesis

Prueba de Hipótesis general

H₀: El clima organizacional no influye en el desempeño del personal de una agencia de viajes en Lima, 2022

H₁: El clima organizacional si influye en el desempeño del personal de una agencia de viajes en Lima, 2022

Objetivo general: Determinar Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de una agencia de viajes en Lima, 2022.

Tabla 7 Nivel de correlación y significancia clima organizacional y desempeño laboral

			Clima organizacional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,995**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,995**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

Nota. Los valores derivan del análisis estadístico elaborado en el sistema SPSS.

Interpretación: En la tabla número 7, puede visualizarse la correspondencia entre las variables la cual es la determinación del Rho de Spearman $\rho = 0.995$, lo cual aparenta que existe una correlación alta entre las variables, es por ello que se procedió a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna en Lima, 2022. Concluyendo que el clima y desempeño tienen correspondencia.

Hipótesis específica 01

H₀: La motivación no influye en el desempeño del personal de una agencia de viajes en Lima, 2022

H₁: La motivación si influye en el desempeño del personal de una agencia de viajes en Lima, 2022

Objetivo específico 1: Identificar la influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal de una agencia de viajes en Lima, 2022.

Tabla 8 Nivel de correlación motivación y desempeño laboral

		Motivación	Desempeño laboral	
Rho de Spearman	Motivación	Coeficiente de correlación	1,000	,991**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
Desempeño laboral	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,991**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

Nota. Los valores derivan del análisis estadístico elaborado en el sistema SPSS.

Interpretación: En la tabla número 8, puede visualizarse la correspondencia entre las variables la cual es la determinación del Spearman $\rho = 0.991$, lo cual aparenta la existencia de una correlación alta entre las variables, frente al $p = 0.000 < 0.05$, es por ello que se procedió a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna: La motivación se relaciona con el desempeño laboral de una agencia de viajes en Lima, 2022.

Hipótesis específica 02

H₀: Las condiciones laborales no influyen en el desempeño del personal de una agencia de viajes en Lima, 2022

H₁: Las condiciones laborales si influye en el desempeño del personal de una agencia de viajes en Lima, 2022

Objetivo específico 2: Describir la influencia de las condiciones laborales en el desempeño laboral del personal de una agencia de viajes en Lima, 2022.

Tabla 9 Nivel de correlación y significancia condiciones y desempeño laboral

			Condiciones Laborales	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Condiciones laborales	Coeficiente de correlación	1,000	,993**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,993**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

Nota. Los valores derivan del análisis estadístico elaborado en el sistema SPSS.

Interpretación: En la tabla número 9, puede visualizarse la correspondencia entre las variables determinada por el Rho de Spearman $\rho = 0.993$, lo cual aparenta la existencia de una correlación alta entre las variables, frente al $p = 0.000 < 0.05$, es por ello que se procedió a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

Hipótesis específica 03

H₀: La supervisión no influye en el desempeño del personal de una agencia de viajes en Lima, 2022

H₁: La supervisión si influye en el desempeño del personal de una agencia de viajes en Lima, 2022

Objetivo específico 3: Caracterizar la influencia de la supervisión en el desempeño laboral del personal de una agencia de viajes en Lima, 2022.

Tabla 10 Nivel de correlación supervisión y desempeño

			Supervisión	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Supervisión	Coeficiente de correlación	1,000	,995**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
Desempeño laboral	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,995**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

Nota. Los valores derivan del análisis estadístico elaborado en el sistema SPSS.

Interpretación: En la tabla 10, puede visualizarse la correspondencia entre las variables la cual es la determinación del Rho de Spearman $\rho = 0.995$, lo cual aparenta la existencia de una correlación alta entre las variables, frente al $p = 0.000 < 0.05$, es por ello que se procedió a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

Hipótesis específica 04

H₀: El involucramiento laboral no influye en el desempeño del personal de una agencia de viajes en Lima, 2022

H₁: El involucramiento laboral si influye en el desempeño del personal de una agencia de viajes en Lima, 2022

Objetivo específico 4: Analizar la influencia del involucramiento en el desempeño laboral del personal de una agencia de viajes en Lima, 2022.

Tabla 11 Nivel de correlación y significancia involucramiento y desempeño laboral

			Involucramiento laboral	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Involucramiento laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,978**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,978**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

Nota. Los valores derivan del análisis estadístico elaborado en el sistema SPSS.

Interpretación: En la tabla 11, puede visualizarse la correspondencia entre las variables la cual es la determinación del Rho de Spearman $\rho = 0.978$, lo cual aparenta la existencia de una correlación alta entre las variables, frente al $p = 0.000 < 0.05$, es por ello que se procedió a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

V. DISCUSIÓN

Analizando los resultados obtenidos mediante la prueba estadística con el Alfa de Cronbach que sirvió para determinar qué tan confiable son las variables estudiadas, contando con un total de 49 preguntas las cuales fueron respondidas por 30 trabajadores que conformaban la población de una agencia de viajes en Lima, 2022, el cual obtuvo como hallazgo una analogía alta entre las variables clima y desempeño de una empresa de viajes, con un grado de confiabilidad de ,991 y ,971 respectivamente, la cual indicó que el grupo de datos es confiable para realizar el procesamiento de los análisis respectivos. Con la base de datos elaborada se llevó a cabo un análisis de las respuestas obtenidas con las cuales se rechazaron las hipótesis nulas y permitieron las hipótesis alternas.

Estos resultados favorecen un aporte al estudio a la investigación de la variable independiente llamada clima organizacional la cual estuvo conformada por cuatro dimensiones: Motivación, Supervisión, Condiciones Laborales e Involucramiento Laboral. La segunda variable investigada fue el desempeño laboral la cual cuenta con tres dimensiones: Ventas, Comunicación y Operaciones.

Estas variables permitieron realizar un estudio en 30 trabajadores de una agencia de viajes en Lima, 2022, la cual nos permitió responder al primer objetivo e hipótesis de estudio, que puede visualizarse en la correspondencia entre las variables la cual es la determinación del Rho de Spearman $\rho = 0.995$, lo cual aparenta que existe una correlación alta entre las variables, es por ello que se procedió a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna en Lima, 2022. Concluyendo que el clima y desempeño tienen correspondencia. Lo anterior coincide con los resultados de Hajam y Sudar (2020) en su estudio cuya investigación se dirigió al impacto del ambiente organizacional y su analogía con el desempeño de los trabajadores en la industria de fabricación de cemento TCI MAX en Jammu y Cachemir. Este estudio buscó como objetivo: Analizar las opiniones de los empleados sobre el entorno empresarial de su empresa o el entorno de trabajo interno. Tener un ambiente de trabajo positivo es primordial para el desarrollo óptimo de las organizaciones. Para que los empleados hagan mejor su trabajo, y se sientan felices el ambiente de trabajo es fundamental. Se desarrolló en el estudio un correlacional y regresión para observar la analogía entre ambiente de trabajo y desarrollo de tareas de los empleados. En total, 513 personas fueron abordadas para este estudio. Un total de

169 de las 513 personas que participaron en la encuesta se consideraron aptas para un examen más detenido. Los hallazgos y recomendaciones del estudio indicaron que diferentes componentes del ambiente empresarial, incluido el ambiente ético, el entorno organizacional general y de evaluar el desempeño, poseen un impacto en los resultados y motivación de los trabajadores.

Estos resultados concuerdan con la investigación de Penachi (2019) quien realizó un estudio en el Instituto Nacional de Defensa Civil – INDECI sobre el ambiente empresarial y desempeño de funciones. El cuál buscó describir la correlación entre ambas variables en el INDECI. Se aplicó una encuesta a 196 colaboradores de diversos departamentos de la institución en estudio. La investigación permitió establecer que el clima laboral ideal proporciona el alcance de las metas establecidas, además permite optimizar el nivel del servicio otorgado a los usuarios, asimismo, permitió establecer cuáles son los cambios que favorecen el logro de las metas institucionales, aumenta la calidad de atención otorgada; por el contrario, sino se mantienen estas condiciones los resultados no serían los esperados por la empresa. Se concluyó la existencia de una asociación alta entre las variables analizadas. Teóricamente, se sustenta en Chiavenato (2018) quien sostiene que el clima organizacional el cual se define como una serie cualidades o elementos propios del ambiente de trabajo los cuales son percibidas por los colaboradores de la empresa y estos influyen de manera significativa en la manera en la que se comportan los mismos.

Respecto al primer objetivo específico que trató de medir la analogía de la motivación y desempeño de funciones de labores de una agencia de viajes en Lima. En sus resultados se determinó la correspondencia entre las variables la cual es la determinación del Spearman $\rho = 0.991$, lo cual aparenta la existencia de una correlación alta entre las variables, frente al $p = 0.000 < 0.05$, es por ello que se procedió a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna: La motivación se relaciona con el desempeño laboral de una agencia de viajes en Lima, 2022. Resultados que guardan similitud con lo hallado por Wahida, et al. (2021) en su investigación científica titulado: El efecto de la satisfacción laboral y los elementos del clima empresarial en el desempeño de los trabajadores en la Oficina de Educación de Bone Regency en Indonesia, que tuvo como propósito determinar el nivel de incidencia de las variables objeto de estudio, clima y desempeño. El estudio

se desarrolló mediante el paradigma cuantitativo mixto, el nivel fue de tipo descriptivo-correlacional sin manipular las variables, en el que se estudió la percepción de los empleados en relación con las variables analizadas, para lo cual se diseñó un instrumento tipo cuestionario aplicado a los 52 colaboradores de la organización. Los resultados muestran que el ambiente actual en la oficina de educación no es el más idóneo si se quiere lograr un excelente desempeño laboral, el cual se verá afectado en gran manera por la presencia de un liderazgo autoritario. Teóricamente se sustenta en Robbins y Coulter (2018) quien dice que la motivación se define como la fuerza que desde lo psicológico impulsará a los colaboradores no solo a realizar sus actividades, sino además a mejorar constantemente, la motivación, por lo tanto, conlleva un grupo de acciones que se desarrollaran con la finalidad de satisfacer las necesidades, pero además deben aplicarse a todas las actividades desarrolladas en la empresa desde lo más elemental hasta lo más complejo.

De acuerdo al segundo objetivo específico, que buscó medir la analogía de las condiciones laborales y el desempeño laboral de una agencia de viajes en Lima. En sus hallazgos puede visualizarse la correspondencia entre las variables determinada por el Rho de Spearman $\rho = 0.993$, lo cual aparenta la existencia de una correlación alta entre las variables, frente al $p = 0.000 < 0.05$, es por ello que se procedió a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Tienen similitud con la investigación de Aldaz, et al. (2022) en su artículo de investigación sobre el ambiente organizacional y cumplimiento de funciones laborales. La cuál buscó establecer la correlación entre las dos variables de estudio, de una unidad educativa Salitre, 2020. El estudio en relación con los aspectos metodológicos fue cuantitativo, básica, diseño descriptivo y analógico, se tomó a toda la población aplicando el muestreo tipo censo con 40 colaboradores, Se aplicó una encuesta tipo cuestionario los fenómenos estudiados. Los resultados obtenidos permiten señalar que existe un nivel de 0.05, es decir se presenta una significancia inferior a lo normal, lo que demuestra que el ambiente institucional influyó en el cumplimiento de funciones de los trabajadores educativos y, por ello se concluyó que hay una marcada asociación entre las variables. Por lo que se requieren acciones que promuevan mejoras significativas en el clima y con ello lograr los objetivos establecidos.

Respecto al tercer objetivo específico, que buscó medir la correspondencia de la supervisión y el desempeño de funciones de empleados de una agencia de viajes de Lima. En sus resultados se halló la correspondencia entre las variables la cual es la determinación del Rho de Spearman $\rho = 0.995$, lo cual aparenta la existencia de una correlación alta entre las variables, frente al $p = 0.000 < 0.05$, es por ello que se procedió a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Resultados que se relacionan con el estudio de Guerrero (2022) llevó a cabo un estudio, en el año 2021, sobre el ambiente empresarial desarrollo de funciones laborales de los empleados de la Municipalidad del distrito de la Banda en la provincia de Chiclayo. La cuál tuvo como objetivo establecer cómo se asocia el ambiente y desempeño de funciones dentro de la municipalidad. El estudio se llevó a cabo mediante una tipología básica, presentado además, un diseño no experimental transeccional, y correlacional; se estudió una población constituida por 55 colaboradores municipales, determinados mediante un muestreo con base en la estadística; se aplicaron 2 cuestionarios Los resultados obtenidos mostraron que el clima organizacional se evaluó como medio al igual que la segunda variable por lo que la empresa requiere desarrollar acciones dirigidas a mejorar tal situación, la relación de ambas variables en la empresa dificulta el logro de los objetivos, y tanto los empleados, como los clientes manifiestan que el desempeño de los miembros de la empresa no es el adecuado. Se requiere, por tanto, que la organización establezca y promueva acciones para lograr un ambiente de trabajo óptimo.

En el objetivo específico 4, que midió el involucramiento laboral y desarrollo de funciones de los trabajadores, en sus resultados se identificó la correspondencia entre las variables la cual es la determinación del Rho de Spearman $\rho = 0.978$, lo cual aparenta la existencia de una correlación alta entre las variables, frente al $p = 0.000 < 0.05$, es por ello que se procedió a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Se asemeja al estudio de Quispe (2022) en el año 2019, en la ciudad de Cuzco, investigó sobre el clima y desempeño de trabajo de los empleados del INPE, Cusco, 2019. Tuvo como objetivo establecer como se relacionan las dos variables estudiadas. Desde lo metodológico fue de enfoque cuantitativo, aplicada, de nivel descriptivo, correlacional. La población la constituyeron ochenta trabajadores del INPE Cusco, se seleccionó una muestra para este estudio se determinó de forma probabilística aplicando el instrumento a

60 colaboradores. Para recolectar los datos sobre las variables estudiadas, se empleó para recolectar la información la encuesta a través de un instrumento de tipo cuestionario. Los resultados se mostraron mediante el desarrollo de tablas y gráficos circulares, para luego comparar la hipótesis mediante el procedimiento estadístico Chi cuadrado, demostrando la hipótesis general donde la variable uno se relaciona directa y positivamente con la variable dos en el INPE de Cusco. Para finalmente presentar las conclusiones que señalan que debe revisarse el comportamiento de estas variables para aplicar las acciones que permitan mejorar los resultados.

VI. CONCLUSIONES

Luego del análisis de los resultados obtenidos en base al compendio de información obtenido con el instrumento de investigación, y de haber realizado la discusión de estudio se concluye que:

1. En cuanto al objetivo general se pudo destacar la correspondencia entre las variables la cual es la determinación del Rho de Spearman $\rho = 0.995$, lo cual aparenta que existe una correlación alta entre las variables, es por ello que se procedió a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna en Lima, 2022. Concluyendo que el clima y desempeño tienen correspondencia.
2. Con respecto al primer objetivo específico se logró hallar la correspondencia entre las variables la cual es la determinación del Spearman $\rho = 0.991$, lo cual aparenta la existencia de una correlación alta entre las variables, frente al $p = 0.000 < 0.05$, es por ello que se procedió a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna: La motivación se relaciona con el desempeño laboral de una agencia de viajes en Lima, 2022.
3. Con respecto al segundo objetivo específico, se halló que la correspondencia entre las variables determinada por el Rho de Spearman $\rho = 0.993$, lo cual aparenta la existencia de una correlación alta entre las variables, frente al $p = 0.000 < 0.05$, es por ello que se procedió a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.
4. Con respecto al tercer objetivo específico se determinó la correspondencia entre las variables la cual es la determinación del Rho de Spearman $\rho = 0.995$, lo cual aparenta la existencia de una correlación alta entre las variables, frente al $p = 0.000 < 0.05$, es por ello que se procedió a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.
5. Con respecto al cuarto objetivo específico se estableció la correspondencia entre las variables la cual es la determinación del Rho de Spearman $\rho = 0.978$, lo cual aparenta la existencia de una correlación alta entre las variables, frente al $p = 0.000 < 0.05$, es por ello que se procedió a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se encomienda a la agencia de viajes que realice programas de beneficios al personal por su desempeño laboral y lograr un mejor clima organizacional que favorezca el desarrollo de funciones laborales reflejado en su productividad mensual.
2. Se recomienda a la Agencia de Viajes que brinde confianza al personal durante la supervisión de su labor para generar un mejor clima, desenvolvimiento y confianza en la realización de su trabajo.
3. Se recomienda a la Agencia de Viajes que realice actividades motivacionales dirigida al personal de la empresa, para que de esta manera puedan mejorar el desempeño laboral mejorando su nivel de competencia y rendimiento, quienes optarán en generar una adecuada satisfacción hacia el cliente.
4. Se recomienda a la Agencia de Viajes que realice supervisiones generales y específicas por áreas a fin de detectar posibles inconvenientes corrigiéndolas; para que, de esta manera, puedan incentivar el involucramiento laboral favoreciendo principalmente un compromiso calificativo entre el empleado y el empleador en el marco laboral de la empresa.
5. Se recomienda a la Agencia de Viajes que establezca un plan de beneficios y recompensas para que de esta manera puedan mejorar las condiciones de trabajo y el desempeño de tareas del personal favoreciendo principalmente un compromiso calificativo dentro de la Agencia.

REFERENCIAS

- Ahmed, A., Hameed, I. & Mahmood, S. (2016). Linking passion to organizational citizenship behavior and employee performance: The mediating role of work engagement. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences*, 10(2), 316–334.
- Aldaz, M., Alvarado, M., Castro, M., & Fajardo, M. (2022). Clima organizacional y desempeño laboral. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 1382-1393. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1588
- Arias, J. & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consulting EIRL. <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Berberoglu, A. (2018). Impact of organizational climate on organizational commitment and perceived organizational performance: Empirical evidence from public hospitals. *BMC Health Services Research*, 18(1), Article 399.
- Berkowitz, R., Moore, H., Astor, R., Benbenishty, R. (2017). A research synthesis of the associations between socioeconomic background, inequality, school climate, and academic achievement. *Review of Educational Research*, 87(2), 425–469.
- Cabezas, E., Andrade, D., & Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. <http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>
- Chagray, N. y Ramos, E. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral, caso: empresa lechera peruana. *Revista Nacional De Administración*, 11(2), e3297. <https://doi.org/10.22458/rna.v11i2.3297>
- Chen, H. & Huang, H. (2017). *Advancing 21st century competencies in Taiwan*. National Taiwan Normal University. <https://asiasociety.org/sites/default/files/21st-century-competencies-taiwan.pdf>
- Cheng, C., Tsai, M. & Lin, C. (2016). Quality education service: Put your feet in their shoes. *Current Issues in Tourism*, 19, 1120–1135.
- Chiavenato, I (2018). *Introducción a la teoría general de la administración*. McGrawHill.

- Dilchert, S. (2018). Counterproductive sustainability behaviors and their relationship to personality traits. *International Journal of Selection and Assessment*, 26(1), 49-56. <https://doi.org/10.1111/ijsa.12204>
- Dulanto, K (2019). Gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de chancay, periodo 2018.
- Debby, U., Nongkeng, H., Ybnu, M., Al Amin, L., Manoktong, S. & Yusriadi, Y. (2021). The role of work environment and leadership on employee performance through employee work discipline. Proceedings of the International Conference on Industrial.
- Fauzi, F., Ilyas, G., Nawawi, N., Usman, J., Yusriadi, Y., Kurniawan, R. & Ivana. R. (2021). Effect of service quality and product knowledge on customer loyalty through customer satisfaction at bank BTPN makassar branch. Proceedings of the International Conference on Industrial
- Gawel, J. (2016). Herzberg's theory of motivation and Maslow's hierarchy of needs. *Practical Assessment, Research, and Evaluation*, 5(1).
- Guerrero, C (2022). Clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de La Banda de Chilcayo, 2021. [Tesis de titulación, Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/80269>
- Hajam, A y Sudar, K. (2020). Impact of organizational climate on employee performance in cement manufacturing industry Vidyabharati. *International Interdisciplinary Research Journal* 11(1).
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw-Hill Education
- Inguillay, L., Tercero, S. & López, J. (2020). Ética en la investigación científica | Revista Imaginario Social. *Revista Imaginario Social*, 3. <https://doi.org/10.31876/is.v3i1.10>
- Jufri, U., Tamsah, H., Zacharias, T., Yusriadi, Y., Ivana, S. & Bugis, M. (2021). The effect of leadership and work climate on employee efficiency by employee work encouragement in the west sulawesi province regional disaster

- management agency. *Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management*, 7318–7327.
- Kapoor, S., Rao, S. & Singh, G. (2019). Opportunistic spectrum sensing by employing matched filter in cognitive radio network. In 2019 International Conference on Communication. *Systems and Network Technologies*. 580-583
- Koontz, H. (2016). *Elementos de la administración*. McGraw-Hill Interamericana de España.
- Ñaupas, H., Palacios, J., Romero, H. & Valdivia, M. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. <http://www.ebooks7-24.com/?il=8046>
- Obeng, A., Zhu, Y., Azinga, S. & Quansah, P. (2021). *Organizational Climate and Job Performance: Investigating the Mediating Role of Harmonious Work Passion and the Moderating Role of Leader–Member Exchange and Coaching*. Sage Open. <https://doi.org/10.1177/21582440211008456>
- Pérez, M., Caiche, W y Benavide, A (2020). *Administrative Management and Quality of Service: A Diagnosis in the MiPymes of the Hotel Sector of the Salinas Canton*. University Península of Santa Elena – UPSE Santa Elena Ecuador. https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-981-15-2024-2_20
- 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>
- Quispe, G. (2022). *Clima organizacional y desempeño laboral y de los trabajadores del INPE, Cusco, 2019*. [Tesis de titulación, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/5919>
- Robbins, S y Coulter M. (2018). *Administración*. Editorial: Pearson Educación de México.
- Rodríguez, A., & Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 82, 175-195. <https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>
- Saffar, N & Obeidat, A. (2020). El efecto de las prácticas de gestión de la calidad total en el desempeño de los empleados: el papel moderador del intercambio de conocimientos. *Management Science Letters*, 10(1), 77-90.

- Santana, S. (2016). La planificación estratégica y la gestión administrativa de los gobiernos autónomos descentralizados municipales (GADM) de Tungurahua. [Tesis de titulación, Universidad Técnica de Ambato, Ecuador]. Repositorio UTA. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/22999/1/T3638M.pdf>
- Santiago, L. (2016). La gestión administrativa en la conformidad del cliente en la Municipalidad del Manabí. Ecuador.
- Smith, W. y Lewis, M. (2019). Toward a theory of paradox: A dynamic equilibrium model of organizing. *Academy of Management Review*. Vol. 36(2), 381-403
- St-Hilaire, F., Gilbert, M. & Lefebvre, R. (2018). Managerial practices to reduce psychological risk exposure: A competency-based approach. *Canadian Journal of Administrative Sciences*, 35(4), 535–550. <https://doi.org/10.1002/cjas.1506>
- Tavares, A. (2017). Telework and health effects review. *International Journal of Healthcare*, 3(2), 30–36. <https://doi.org/10.5430/ijh.v3n2p30>
- Toral, R y Zeta, A. (2020). Administrative management and quality of service in the legal, social and administrative area of the National Loja University. *Adolfo Zeta Vite*, 77-89. file:///C:/Users/USER/Downloads/administrador,+268-908-1-CE.pdf
- Trigoso, R (2021). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Unidad Ejecutora del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - Lima, 2019*. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7971>
- Urbano, S. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Administración Local de Agua Huaraz. *Aporte Santiaguino*, 11(1), 167-180. <https://doi.org/10.32911/as.2018.v11.n1.465>
- Urbano, S. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Administración Local de Agua Huaraz. *Aporte Santiaguino*, 11(1), pág. 167-180. <https://doi.org/10.32911/as.2018.v11.n1.465>
- Vara, A. (2012). *Desde la idea hasta la sustentación: 7 Pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales* (3° ed.). Universidad San Martín de Porres.
- Wahida, N., Yahya, M., Putri, I., Yusriadi, Y., & Tahir, S. (2021). The influence of the use of regional information systems and organizational commitment on the

performance of financial report compilation through work ability. *Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management*, 6340–6346.

Wolfgang, H. (2017). *Ludwig von Bertalanffy forerunner of evolutionary systems theory*. <https://dspace.jaist.ac.jp/dspace/handle/10119/3806>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operativa	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable 1: Clima organizacional	Se define como una serie cualidades o elementos propios del ambiente de trabajo los cuales son percibidas por los colaboradores de la empresa y estos influyen de manera significativa en la manera en la que se comportan los mismos (Chiavenato, 2018).	La variable se midió mediante la técnica de la encuesta y mediante la aplicación de un instrumento tipo cuestionario con una escala de medición Likert de 5 puntos, elaborado con base en las dimensiones: motivación, condiciones laborales, involucramiento laboral y supervisión con sus respectivos indicadores.	Motivación	Superación de obstáculos	Ordinal
				Reconocimiento	
				Trato respetuoso	
				Toma de decisiones	
			Condiciones laborales	Ventilación del ambiente	
				Equipos para laboral	
				Mobiliario adecuado	
				Materiales de escritorio	
			Involucramiento laboral	Trabajo en conjunto	
				Trabajo en equipo	
				Cooperación	
				Conflictos	
			Supervisión	Objetivos del área	
Éxito de la organización					
Conocimiento de visión					
Control de actividades					
Variable 2: Desempeño laboral	Para Koontz (2016), como la capacidad de cada colaborador de desenvolverse de manera efectiva en las labores o funciones establecidas por la empresa, ajustándose a lo requerido y exigido por la organización contribuyendo con ello al logro de los objetivos.	La variable se midió mediante la técnica de la encuesta y mediante la aplicación de un instrumento tipo cuestionario con una escala de medición Likert de 5 puntos, elaborado con base en las dimensiones: ventas, comunicación y operaciones con sus respectivos indicadores.	Ventas	Número de clientes	Ordinal
				Plan de marketing	
				Mercado de servicios	
			Comunicación	Promoción a los clientes	
				Campañas de publicidad	
				Servicio adecuado	
			Operaciones	Oferta técnico-económica	
				Proyectos ganados	
				Satisfacción del cliente	

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

Cuestionario Clima Organizacional

Declaro estar informado de la investigación con fines académicos, y que mediante el presente cuestionario que tiene por objetivo determinar Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de una agencia de viajes en Lima, 2022. Se recogerá la información pertinente por lo que participo de manera voluntaria, honesta y anónima.

Para responder piense en lo que realmente sucede en su centro laboral, no hay respuestas correctas o incorrectas, refleje su criterio, las preguntas tienen 5 niveles de respuesta, solo marque “+” o “x” la alternativa de su elección, no marque dos opciones. Sus respuestas son confidenciales y anónimas, muchas gracias por su valiosa colaboración.

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

Ítems		Alternativas de respuestas				
		1	2	3	4	5
Dimensión: Motivación						
1	Su jefe brinda apoyo a sus compañeros para superar los obstáculos que se presentan.					
2	Su jefe reconoce a los que desempeñan mejor su trabajo.					
3	Su jefe trata con respeto a sus compañeros y a usted.					
4	Su jefe promueve las buenas relaciones humanas entre los compañeros del área.					
5	Su jefe hace participar a sus compañeros de trabajo en las decisiones que toma en el área.					
6	Las comunicaciones de la Alta Dirección con los trabajadores contribuyen a los objetivos de la organización.					
7	La información que recibo de mi jefe es adecuada para realizar su trabajo.					
8	Su jefe escucha los planteamientos o propuesta de mejora que le hacen sus compañeros de trabajo.					
9	Existe una buena comunicación entre los compañeros de su área.					
10	Existe una buena comunicación entre las diferentes áreas que trabajan en forma conjunta.					

Dimensión: Condiciones laborales					
11	La ventilación del ambiente físico en donde trabaja es adecuada para desarrollar su labor.				
12	Los equipos de cómputo, teléfono, impresoras y otros que requiere para su trabajo son adecuados para cumplir con su labor.				
13	El mobiliario (escritorio, estantes, sillas, mesas, etc.) que le proporcionan son adecuados para cumplir con su labor.				
14	Los materiales de escritorio (Bolígrafos, lápices, folder, etc.) o materiales que le proporcionan son adecuados para cumplir con su labor				
15	Los servicios higiénicos del ambiente físico en donde trabaja se encuentran limpios.				
16	La limpieza del ambiente físico en donde trabaja es adecuada para desarrollar su labor.				
17	Su jefe se ha reunido con usted y con los trabajadores del área para definir y comunicar los objetivos de su área.				
18	Usted cuenta con sus objetivos individuales definidos en participación con su jefe.				
19	Su jefe se ha reunido con usted y los trabajadores del área para evaluar el cumplimiento de los objetivos de su área.				
20	Su jefe se ha reunido con usted para evaluar el cumplimiento de sus objetivos individuales.				
Dimensión: Involucramiento laboral					
21	Sus compañeros trabajan en forma conjunta para alcanzar los objetivos del área.				
22	En su área sus compañeros prefieren trabajar en equipo y no de forma individual.				
23	Tus compañeros cooperan y se apoyan entre si por alcanzar los objetivos del área.				
24	En su área no hay conflictos entre el personal.				
25	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros de la institución				
26	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.				
27	El ambiente de trabajo en su área es óptimo.				
28	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.				
29	Los ambientes físicos del área donde trabaja son adecuados.				
30	La iluminación del ambiente físico en donde trabaja es adecuada para desarrollar su labor				
Dimensión: Supervisión					
31	Sus compañeros buscan alcanzar los objetivos del área.				

32	Sus compañeros del área se sienten comprometidos con el éxito de la organización.					
33	Usted considera que cada compañero de su área se considera factor clave para el éxito de la organización.					
34	Sus compañeros del área conocen la visión, misión, y valores de la institución.					
35	La evaluación que hace su jefe del trabajo que se realiza en su área, ayuda a mejorar las actividades.					
36	En su área las funciones y responsabilidades de cada puesto están claramente definidas.					
37	En su área se realiza el seguimiento y control de las actividades.					
38	En su área existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
39	En su área los objetivos están claramente definidos.					
40	El trabajo que se realiza en su área se planifica en base a los objetivos del área.					

Cuestionario Desempeño Laboral

Declaro estar informado de la investigación con fines académicos, y que mediante el presente cuestionario que tiene por objetivo determinar Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de una agencia de viajes en Lima, 2022. Se recogerá la información pertinente por lo que participo de manera voluntaria, honesta y anónima.

Para responder piense en lo que realmente sucede en su centro laboral, no hay respuestas correctas o incorrectas, refleje su criterio, las preguntas tienen 5 niveles de respuesta, solo marque “+” o “x” la alternativa de su elección, no marque dos opciones. Sus respuestas son confidenciales y anónimas, muchas gracias por su valiosa colaboración.

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

Ítems		Alternativas de respuestas				
		1	2	3	4	5
Dimensión: Ventas						
1	El número de clientes está creciendo					
2	Se planifica las acciones comerciales con un plan de marketing bien detallado					
3	El mercado total de los servicios más rentables del negocio está aumentando					
Dimensión: Comunicación						
4	El mensaje que se envía a los clientes es el adecuado					
5	El impacto de las campañas de publicidad es adecuado					
6	La forma de dar a conocer el servicio es adecuada para todo público					
Dimensión: Operaciones						
7	Su jefe está satisfecho con la cantidad de oferta técnico-económica entregadas					
8	Su jefe está satisfecho con la cantidad de proyectos ganados					
9	Oferta técnico-económica satisface necesidades del cliente					

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO CLIMA ORGANIZACIONAL

I. DATOS INFORMATIVOS:

1.1 **Técnica:** Encuesta

1.2 **Tipo de instrumento:** Cuestionario

1.3 **Lugar:** Lima, Perú

1.4 **Forma de aplicación:** Individual

1.5 **Autor:** Espinoza Rosado, Gerardo Mijaíl Vladimir y Ruiz Purizaca, Julia Guadalupe

1.6 **Medición:** Clima organizacional

1.7 **Tiempo de aplicación:** 25 minutos

II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO

Determinar Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de una agencia de viajes en Lima, 2022.

III. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD

El instrumento fue sometido a juicio de expertos, con la finalidad de poder analizar las proposiciones para comprobar si los ítems utilizados están bien definidos en relación al tema de investigación planteado, y si las instrucciones son claras y precisas, para evitar confusión al desarrollar la prueba. Para la validación se emplearon procedimientos, como: selección de los expertos en investigación y en la temática de estudio a quienes se les proporcionó la matriz de operacionalización de variables para que pueda ser evaluada permitiendo verificar si realmente los ítems cumplen con cada uno de los indicadores propuestos.

Para establecer la confiabilidad del instrumento, se aplicó una prueba piloto en 20 personas; posterior a ello, los resultados fueron sometidos a los procedimientos del método Alfa de Cronbach.

Con ello se obtuvo que el cálculo de confiabilidad del instrumento fue $\alpha = 0,991$ resultado que a valoración e interpretación se asume como una confiabilidad muy buena, que permite determinar que el instrumento, proporciona la confiabilidad necesaria para su aplicación.

IV. DIRIGIDO A:

30 empleados de la agencia de viajes en Lima

V. MATERIALES NECESARIOS

Fotocopias del instrumento, lápiz, borrador.

VI. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO

El instrumento de recolección de datos estuvo compuesto por 40 ítems con una valoración de escala de Likert de 1 a 5 puntos que fueron distribuidos en función a las dimensiones que conforman la variable.

La evaluación de los resultados se realizó por dimensiones calculando el promedio de los ítems que corresponden.

6.1. Opciones de respuestas

Nº de ítems	Opciones de respuestas	Puntuación
1;2;3;4;5;6;7;8;9;10;11;12	Totalmente en desacuerdo	1
;13;14;15;16;17;18;19;20;	En desacuerdo	2
21;22;23;24;25;26;27;28;	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3
29;30;31;32;33;34;35;36;	De acuerdo	4
37;38;39;40	Totalmente de acuerdo	5

6.2. Distribución de ítems por dimensiones

CLIMA ORGANIZACIONAL	Motivación	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10
	Condiciones laborales	11,12,13,14,15,16,17,18,19,20
	Involucramiento laboral	22,23,24,25,26,27,28,29,30
	Supervisión	31,32,33,34,35,36,37,38,39,40

VI. NIVELES DE VALORIZACIÓN

PUNTAJE POR DIMENSIÓN Y VARIABLE

A nivel de variable				
CLIMA ORGANIZACIONAL	Total de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
	40	200	41 a 93	Bajo
			94 a 147	Medio
			148 a 200	Alto
A nivel de dimensiones de Clima Organizacional				
Dimensión	Total de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
Motivación	10	50	10 – 23	Bajo
			24 – 37	Medio
			38 – 50	Alto
Condiciones laborales	10	50	10 – 23	Bajo
			24 – 37	Medio
			38 – 50	Alto
Involucramiento laboral	10	50	10 – 23	Bajo
			24 – 37	Medio
			38 – 50	Alto
Supervisión	10	50	10 – 23	Bajo
			24 – 37	Medio
			38 – 50	Alto

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO DESEMPEÑO LABORAL

III. DATOS INFORMATIVOS:

1.8 **Técnica:** Encuesta

1.9 **Tipo de instrumento:** Cuestionario

1.10 **Lugar:** Lima, Perú

1.11 **Forma de aplicación:** Individual

1.12 **Autor:** Espinoza Rosado, Gerardo Mijaíl Vladimir y Ruiz Purizaca, Julia
Guadalupe

1.13 **Medición:** Desempeño laboral

1.14 **Tiempo de aplicación:** 25 minutos

IV. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO

Determinar Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de una agencia de viajes en Lima, 2022.

III.VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD

El instrumento fue sometido a juicio de expertos, con la finalidad de poder analizar las proposiciones para comprobar si los ítems utilizados están bien definidos en relación al tema de investigación planteado, y si las instrucciones son claras y precisas, para evitar confusión al desarrollar la prueba. Para la validación se emplearon procedimientos, como: selección de los expertos en investigación y en la temática de estudio a quienes se les proporcionó la matriz de operacionalización de variables para que pueda ser evaluada permitiendo verificar si realmente los ítems cumplen con cada uno de los indicadores propuestos.

Para establecer la confiabilidad del instrumento, se aplicó una prueba piloto en 20 personas; posterior a ello, los resultados fueron sometidos a los procedimientos del método Alfa de Cronbach.

Con ello se obtuvo que el cálculo de confiabilidad del instrumento fue $\alpha = 0,971$ resultado que a valoración e interpretación se asume como una confiabilidad muy buena, que permite determinar que el instrumento, proporciona la confiabilidad necesaria para su aplicación.

VII. DIRIGIDO A:

30 empleados de una agencia de viajes en Lima

VIII. MATERIALES NECESARIOS

Fotocopias del instrumento, lápiz, borrador.

IX. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO

El instrumento de recolección de datos estuvo compuesto por 9 ítems con una valoración de escala de Likert de 1 a 5 puntos que fueron distribuidos en función a las dimensiones que conforman la variable.

La evaluación de los resultados se realizó por dimensiones calculando el promedio de los ítems que corresponden.

6.3. Opciones de respuestas

Nº de ítems	Opciones de respuestas	Puntuación
1;2;3;4;5;6;7;8;9	Totalmente en desacuerdo	1
	En desacuerdo	2
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3
	De acuerdo	4
	Totalmente de acuerdo	5

6.4. Distribución de ítems por dimensiones

DESEMPEÑO LABORAL	Ventas	1,2,3,
	Comunicación	4,5,6
	Operaciones	7,8,9

VII. NIVELES DE VALORIZACIÓN

PUNTAJE POR DIMENSIÓN Y VARIABLE

A nivel de variable				
DESEMPEÑO LABORAL	Total de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
	9	45	9 a 21	Bajo
			22 a 33	Medio
			34 a 35	Alto
A nivel de dimensiones de Desempeño Laboral				
Dimensión	Total de ítems	Puntaje	Escala	Valoración

Ventas	3	15	3 – 7	Bajo
			8 – 11	Medio
			12 – 15	Alto
Comunicación	3	15	3 – 7	Bajo
			8 – 11	Medio
			12 – 15	Alto
Operaciones	3	15	3 – 7	Bajo
			8 – 11	Medio
			12 – 15	Alto

Anexo 2. Validez del instrumento



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Milton Muñoz Santivañez

Institución donde labora: Profesor a nivel de Postgrado en diversas universidades nacionales y privadas.

Especialidad: Doctor en Administración de Negocios

Instrumento de evaluación: VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

Autor (s) del instrumento (s): Gerardo Mijail Vladimir Espinoza Rosado y Julia Guadalupe Ruiz Purizaca.

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio :					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable :					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						
						48

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

48

Lugar y fecha

Lima, 22/04/2022

Firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Milton Muñoz Santivañez

Institución donde labora: Profesor a nivel de Postgrado en diversas universidades nacionales y privadas.

Especialidad: Doctor en Administración de Negocios

Instrumento de evaluación: VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

Autor (s) del instrumento (s): Gerardo Mijail Vladimir Espinoza Rosado y Julia Guadalupe Ruiz Purizaca.

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio:					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable:					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						
						49

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

49

Lugar y fecha

Lima, 22/04/2022

Firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Edmundo Gonzales Zavaleta

Institución donde labora: Profesor Universidad Autónoma de Ica

Especialidad: Doctor en Administración

Instrumento de evaluación: VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

Autor (s) del instrumento (s): Gerardo Mijail Vladimir Espinoza Rosado y Julia Guadalupe Ruiz Purizaca.

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio:					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable:				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						
						49

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

49

Lugar y fecha

Lima, 22/04/2022

Firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Edmundo Gonzales Zavaleta
Institución donde labora: Profesor Universidad Autónoma de Ica
Especialidad: Doctor en Administración
Instrumento de evaluación: VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL
Autor (s) del instrumento (s): Gerardo Mijail Vladimir Espinoza Rosado y Julia Guadalupe Ruiz Purizaca.

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio :					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable :				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						
						46

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

46

Lugar y fecha

Lima, 22/04/2022



Firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: María Celeste López

Institución donde labora: MINEDU

Especialidad: Doctora en Administración

Instrumento de evaluación: VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

Autor (s) del instrumento (s): Gerardo Mijail Vladimir Espinoza Rosado y Julia Guadalupe Ruiz Purizaca.

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio :					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable :				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						
						48

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

48

Lugar y fecha

Lima, 22/04/2022



Firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: María Celeste López

Institución donde labora: MINEDU

Especialidad: Doctora en Administración

Instrumento de evaluación: VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

Autor (s) del instrumento (s): Gerardo Mijail Vladimir Espinoza Rosado y Julia Guadalupe Ruiz Purizaca.

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio :					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable :				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						
						48

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

48

Lugar y fecha

Lima, 22/04/2022

Firma

Anexo 3: Confiabilidad del instrumento

MATRIZ DE DATOS DE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

VARIABLE INDEPENDIENTE: CLIMA ORGANIZACIONAL																																								
DIMENSIONES: MOTIVACIÓN, SUPERVISIÓN, CONDICIONES LABORALES, INVOLUCRAMIENTO LABORAL																																								
N°	CLIMA ORGANIZACIONAL																																							
	SUPERVISIÓN										MOTIVACIÓN										INVOLUCRAMIENTO LABORAL										CONDICIONES LABORALES									
	PI	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	PI0	PI1	PI2	PI3	PI4	PI5	PI6	PI7	PI8	PI9	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40
1	3	3	3	3	3	1	3	3	2	1	3	1	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1	1	2	1	3	1	1	1	1	3	1	3	
2	3	3	3	3	3	1	3	3	2	1	3	1	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1	1	2	1	3	1	1	1	1	3	1	3	
3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1	3	1	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1	1	2	1	3	1	1	1	1	3	1	3	
4	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1	3	1	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1	1	2	1	3	1	1	1	1	3	1	3	
5	3	3	4	4	3	3	3	3	3	1	3	1	4	3	1	1	3	3	3	4	3	3	3	1	3	3	3	1	1	2	2	3	2	1	2	1	3	3	3	
6	3	3	4	4	3	3	3	3	3	1	3	1	4	3	1	1	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	1	1	2	2	3	2	1	2	1	3	3	3	
7	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	1	1	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	1	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	4		
8	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	1	1	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	1	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	4		
9	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4		
10	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4		

MATRIZ DE DATOS DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL

DIMENSIONES: VENTAS, COMUNICACIÓN, OPERACIONES

N°	DESEMPEÑO LABORAL								
	VENTAS			COMUNICACIÓN			OPERACIONES		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	1	1	2	1	1	2	1	1	1
6	1	1	2	1	1	2	1	1	1
7	1	1	2	2	1	2	1	1	1
8	1	1	2	2	1	2	1	1	1
9	1	2	2	2	2	2	1	1	1
10	1	2	2	2	2	2	1	1	1