



**UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP**

**FACULTAD DE SALUD Y NUTRICIÓN**

**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**TESIS**

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL  
DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE  
TURISMO GATUR CUSCO SRL, CUSCO 2020.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

**AUTOR:**

**Bach. BEJAR LIVANO, AGUSTIN OMERO**

**LIMA - PERÚ**

**2020**

**ASESOR DE TESIS**

---

**Dra. MAPPY ARCE FIGUEROA**

**JURADO EXAMINADOR**

---

**Dra. MARCELA ROSALINA BARRETO MUNIVE**  
**Presidente**

---

**Dra. ROSA ESTHER CHIRINOS SUSANO**  
**Secretario**

---

**Dra. NANCY MERCEDES CAPACYACHI OTÁROLA**  
**Vocal**

**DEDICATORIA:**

A mi madre Sra. Dionisia Lívano, Rodrigo y Ramsés Aroldo mis hijos, por darme la fortaleza necesaria para poder alcanzar una de mis metas propuestas Agustín Omero

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a mi Padre Celestial por darme la vida, concederme la inteligencia, sabiduría y la fortaleza para poder alcanzar mis metas, de igual modo a la universidad, a sus docentes, a todas las personas que contribuyeron al logro de este objetivo Agustín Omero

## RESUMEN

El presente estudio de investigación lleva por título “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de turismo Gatur Cusco SRL año 2020”, tuvo por objetivo principal determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de turismo Gatur Cusco SRL año 2020, en consecuencia se plantea como hipótesis la existencia de una relación significativa entre las variables clima organizacional y desempeño laboral, se presenta una investigación de tipo cuantitativo, transversal y correlacional, se aplicaron dos cuestionarios de preguntas validados a una población de 60 trabajadores. Para mayor comprensión se emplearon tablas y figuras, los cuales permitió concluir que, evidentemente existe una relación significativa entre el Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa de turismo Gatur Cusco SRL.

Por tanto, se demostró la existencia de una correlación significativa debido a que el valor P (Sig. (Bilateral)) es < a 0,05 es decir “0,000; de igual modo, se observa que el nivel de correlación de Pearson muestra un valor positivo y de 0.848.

En consecuencia, se acepta la hipótesis alterna de la investigación, es decir  $H_1$ : “Existe relación significativa buena entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de turismo Gatur Cusco SRL, año 2020”.

**Palabras clave:** clima organizacional; desempeño laboral, comunicación, supervisión.

## ABSTRACT

This research study is entitled "Organizational climate and work performance of the workers of the tourism company Gaur Cusco SRL year 2020", its main objective was to determine the relationship between organizational climate and work performance of the workers of the tourism company Gaur Cusco SRL year 2020, consequently the existence of a significant relationship between the variables organizational climate and work performance is hypothesized, a quantitative, cross-sectional and correlational investigation is presented, two questionnaires of validated questions were applied to a population of 60 workers. For greater understanding, tables and graphs were used, which allowed to conclude that there is obviously a significant relationship between the Organizational Climate and Labor Performance of the workers of the tourism company Gaur Cusco SRL.

Therefore, the existence of a significant correlation was demonstrated because the P value (Sig. (Bilateral)) is  $<0.05$ , that is, "0.000; similarly, it is observed that the Pearson correlation level shows a positive value and 0.848, Consequently, the alternative hypothesis of the research is accepted, that is  $H_1$ : "There is a significant good relationship between the organizational climate and the work performance of the workers of the tourism company Gaur Cusco SRL, year 2020".

**Keywords:** Organizational Climate; Work Performance, Communication, Supervision.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

<b>CARÁTULA .....</b>	<b>i</b>
<b>JURADO EXAMINADOR.....</b>	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>v</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>vii</b>
<b>ÍNDICE DE CONTENIDO.....</b>	<b>viii</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS.....</b>	<b>xi</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS .....</b>	<b>xv</b>
<b>I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>20</b>
1.1. Planteamiento del problema:.....	20
1.2. Formulación del problema: .....	21
1.2.1. Problema general: .....	21
1.2.2. Problemas específicos: .....	21
1.3. Justificación del estudio.....	21
1.4. Objetivos de la investigación: .....	22
1.4.1. Objetivo general .....	22
1.4.2. Objetivos específicos .....	22
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>23</b>
2.1. Antecedentes de la investigación .....	23
2.1.1. Antecedentes nacionales: .....	23
2.1.2. Antecedentes internacionales: .....	27
2.2. Bases teóricas de las variables .....	29
2.2.1. Clima organizacional .....	29
2.2.2. Desempeño laboral .....	36
2.3. Definición de términos básicos .....	45
<b>III. MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>47</b>
3.1. Hipótesis de la investigación .....	47
3.1.1. Hipótesis general.....	47
3.1.2. Hipótesis específicas.....	47
3.2. Variables de estudio .....	47
3.2.1. Definición conceptual: .....	47

3.2.2.	Definición operacional .....	48
3.2.3.	Operacionalización de variables .....	49
3.3.	Tipo y nivel de la investigación: .....	50
3.4.	Diseño de la investigación: .....	50
3.5.	Población y muestra de estudio .....	51
3.5.1.	Población .....	51
3.5.2.	Muestra .....	51
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	51
3.6.1.	Técnicas de recolección de datos: .....	51
3.6.2.	Instrumentos de recolección de datos .....	51
3.7.	Métodos de análisis de datos: .....	52
3.8.	Aspectos éticos .....	53
<b>IV.</b>	<b>RESULTADOS .....</b>	<b>54</b>
4.1.	Variable Clima Organizacional .....	54
4.1.1.	Dimensión: Realización personal .....	54
4.1.2.	Dimensión: Involucramiento Laboral .....	64
4.1.3.	Dimensión: Supervisión .....	74
4.1.4.	Dimensión: Comunicación .....	84
4.1.5.	Dimensión: Condiciones Laborales .....	94
4.1.6.	Dimensión: Motivación .....	102
4.2.	Variable desempeño laboral .....	104
4.2.1.	Dimensión: Motivación .....	104
4.3.	Prueba de hipótesis .....	132
4.3.1.	Definición del estadístico de pruebas .....	132
4.3.2.	Prueba de hipótesis de la hipótesis general .....	133
4.3.3.	Prueba de hipótesis de la primera hipótesis específica ....	134
4.3.4.	Prueba de hipótesis de la segunda hipótesis específica ..	135
4.3.5.	Prueba de hipótesis de la tercera hipótesis específica .....	136
4.3.6.	Prueba de hipótesis de la cuarta hipótesis específica .....	137
4.3.7.	Prueba de hipótesis de la quinta hipótesis específica .....	138
<b>V.</b>	<b>DISCUSIÓN .....</b>	<b>139</b>
5.1.	Análisis de discusión de resultados .....	139
<b>VI.</b>	<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>142</b>
<b>VII.</b>	<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>144</b>

<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>145</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>149</b>
Anexo 1: Matriz de consistencia: .....	150
Anexo 2: Operacionalización de variables .....	151
Anexo 3: Instrumentos .....	154
Anexo 4: Validación de instrumentos .....	158
Anexo 5: Matriz de datos .....	182

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Ítem 1: Existen oportunidades de progresar en la institución. ....	54
Tabla 2.	Ítem 2: El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.....	55
Tabla 3.	Ítem 3: Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.....	56
Tabla 4.	Ítem 4: Se valoran los altos niveles de desempeño.....	57
Tabla 5.	Ítem 5: Los supervisores expresan reconocimientos por los logros	58
Tabla 6.	Ítem 6: Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.....	59
Tabla 7.	Ítem 7: Los jefes promueven la capacitación que se necesita.....	60
Tabla 8.	Ítem 8: La empresa promueve el desarrollo personal.....	61
Tabla 9.	Ítem 9: Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras....	62
Tabla 10.	Ítem 10: Se reconocen los logros en el trabajo.....	63
Tabla 11.	Ítem 11: Compromiso con el éxito en la organización. ....	64
Tabla 12.	Ítem 12: Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.....	65
Tabla 13.	Ítem 13: Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización .....	66
Tabla 14.	Ítem 14: Los trabajadores están comprometidos con la organización...	67
Tabla 15.	Ítem 15: En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día. ....	68
Tabla 16.	Ítem 16: Cumplir con las metas diarias en el trabajo, permite el desarrollo en el personal. ....	69
Tabla 17.	Ítem 17: Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante. ....	70
Tabla 18.	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.....	71
Tabla 19.	Ítem 19: Hay clara definición de visión, misión o planes estratégicos ...	72
Tabla 20.	Ítem 20: La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.....	73
Tabla 21.	Ítem 21: El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan. ....	74
Tabla 22.	Ítem 22: En la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo. ....	75
Tabla 23.	Ítem 23: La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la	

tarea. ....	76
Tabla 24. Ítem 24: Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo. ....	77
Tabla 25. Ítem 25: Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	78
Tabla 26. Ítem 26. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades. ....	79
Tabla 27. Ítem 27: Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	80
Tabla 28. Ítem 28: Los objetivos del trabajo están claramente definidos. ....	81
Tabla 29. Ítem 29: El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos. ....	82
Tabla 30. Ítem 30: Existe un trato justo en la institución. ....	83
Tabla 31. Ítem 31: Acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo. ....	84
Tabla 32. Ítem 32: En mi oficina, la información fluye adecuadamente. ....	85
Tabla 33. Ítem 33: En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa. .	86
Tabla 34. Ítem 34: Existen suficientes canales de comunicación. ....	87
Tabla 35. Ítem 35: Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía ....	88
Tabla 36. Ítem 36: En la institución, se afrontan y superan los obstáculos. ....	89
Tabla 37. Ítem 37: La institución fomenta y promueve la comunicación interna. ..	90
Tabla 38. Ítem 38: El supervisor escucha los planteamientos que se hacen. .	91
Tabla 39. Ítem 39: Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.	92
Tabla 40. Ítem 40, Se conocen los avances en las otras áreas de la organización.	93
Tabla 41. Ítem 41: Los compañeros de trabajo cooperan entre sí .....	94
Tabla 42. Ítem 42: Los objetivos de trabajo son retadores. ....	95
Tabla 43. Ítem 43: Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades. ....	96
Tabla 44. Ítem 44: El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado. ....	97
Tabla 45. Ítem 45: Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se pueda. ....	98
Tabla 46. Ítem 46: Existe buena administración de los recursos. ....	99
Tabla 47. Ítem 47: La remuneración es atractiva con respecto con la de otras organizaciones. ....	100
Tabla 48. Ítem 48: Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución. ....	101

Tabla 49. Ítem 49: Se dispone de tecnología que facilite el trabajo. ....	102
Tabla 50. Ítem 50: La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.	103
Tabla 51. Ítem 51: Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras.	104
Tabla 52. Ítem 52: Se siente feliz por los resultados que logra en su trabajo.....	105
Tabla 53. Ítem 53: Ofrecen retroalimentación de manera precisa y oportuna.....	106
Tabla 54. Ítem 54: Existe motivación para un buen desempeño en las labores diarias.....	107
Tabla 55. Ítem 55: La evaluación que se hace al trabajo ayuda a mejorar las tareas. ....	108
Tabla 56. Ítem 56: Cumplir con las tareas diarias en el trabajo ayuda a mejorar las tareas.....	109
Tabla 57. Ítem 57: Se promueve los altos niveles de desempeño. ....	110
Tabla 58. Ítem 58: Realiza el trabajo en tiempo establecido y sin errores. ...	111
Tabla 59. Ítem 59: Puede trabajar de forma independiente. ....	112
Tabla 60. Ítem 60: Produce y realiza su trabajo en forma metódica y ordenada...	113
Tabla 61. Ítem 61: Cumple con el horario y registra puntualmente. ....	114
Tabla 62. Ítem 62: Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones.....	115
Tabla 63. Ítem 63: La responsabilidad del puesto está claramente definida.	116
Tabla 64. Ítem 64: Informa y consulta oportunamente al jefe sobre cambios que los afecten directamente- .....	117
Tabla 65. Ítem 65: Cumple con los objetivos demostrando iniciativa en la realización de actividades en tiempo indicado. ....	118
Tabla 66. Ítem 66: Se anticipa a las necesidades y problemas futuros.....	119
Tabla 67. Ítem 67: Reacciona efectivamente y de forma calmada frente a dificultades o situaciones conflictivas. ....	120
Tabla 68. Ítem 68. Responde de forma clara y oportuna dudas del personal de la institución.....	121
Tabla 69. Ítem 69: Demuestra respeto a sus jefes compañeros(as) de trabajo ..	122
Tabla 70. Ítem 70: Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo. .	123
Tabla 71. Ítem 71: El trabajo que realiza permite desarrollar al máximo sus capacidades. ....	124
Tabla 72. Ítem 72: Se muestra atento al cambio implementando nuevas metodologías de trabajo. ....	125

Tabla 73. Ítem 73. Se recibe preparación necesaria para realizar el cambio.	126
Tabla 74. Ítem 74: Los jefes promueven las capacitaciones. ....	127
Tabla 75. Ítem 75: Su trabajo permite desarrollarse profesionalmente y lograr sus metas. ....	128
Tabla 76. Ítem 76: La institución promueve el desarrollo personal.....	129
Tabla 77. Ítem 77: Aplica la experiencia, capacidades y conocimientos adquiridos demostrados en resultados.....	130
Tabla 78. Ítem 78: Se recibe preparación para realizar el trabajo. ....	131
Tabla 79. Correlación entre desempeño laboral y clima organizacional .....	133
Tabla 80. Correlación entre desempeño laboral y realización personal .....	134
Tabla 81. Correlación entre desempeño laboral y involucramiento laboral ...	135
Tabla 82. Correlación entre desempeño laboral y supervisión.....	136
Tabla 83. Correlación entre desempeño laboral y comunicación .....	137
Tabla 84. Correlación entre desempeño laboral y condiciones laborales .....	138

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Ítem 1: Existen oportunidades de progresar en la institución. ....	54
Figura 2. Ítem 2: El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.....	55
Figura 3. Ítem 3: Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.....	56
Figura 4. Ítem 4: Se valoran los Altos niveles de desempeño. ....	57
Figura 5. Ítem 5: Los supervisores expresan reconocimientos por los logros	58
Figura 6. Ítem 6. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.....	59
Figura 7. Ítem 7. Los jefes promueven la capacitación que se necesita.....	60
Figura 8. Ítem 8: La empresa promueve el desarrollo personal.....	61
Figura 9. Ítem 9: Se promueve la generación de ideas creativas o innovadora ....	62
Figura 10. Ítem 10: Se reconocen los logros en el trabajo.....	63
Figura 11. Ítem 11: Compromiso con el éxito en la organización. ....	64
Figura 12. Ítem 12: Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo....	65
Figura 13. Ítem 13: Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización .....	66
Figura 14. Ítem 14: Los trabajadores están comprometidos con la organización...	67
Figura 15. Ítem 15: En la oficina, se hacen Mejor las cosas cada día. ....	68
Figura 16. Ítem 16: Cumplir con las metas diarias en el trabajo, permite el desarrollo en el personal. ....	69
Figura 17. Ítem 17: Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante. ....	70
Figura 18. Ítem 18: Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal. ....	71
Figura 19. Ítem 19: Hay clara definición de visión, misión o planes estratégicos. ..	72
Figura 20. Ítem 20: La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral. ....	73
Figura 21. Ítem 21: El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan. ....	74
Figura 22. Ítem 22: En la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo .....	75
Figura 23. Ítem 23: La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la	

tarea. ....	76
Figura 24. Ítem 24: Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo. ....	77
Figura 25. Ítem 25: Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	78
Figura 26. Ítem 26: Se dispone de un Sistema para el seguimiento y control de las actividades. ....	79
Figura 27. Ítem 27: Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	80
Figura 28. Ítem 28: Los objetivos del trabajo están claramente definidos. ....	81
Figura 29. Ítem 29: El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos. ....	82
Figura 30. Ítem 30: Existe un trato justo en la institución. ....	83
Figura 31. Ítem 31: Acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	84
Figura 32. Ítem 32: En mi oficina, La información fluye adecuadamente. ....	85
Figura 33. Ítem 33: En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa. .	86
Figura 34. Ítem 34: Existen suficientes Canales de comunicación. ....	87
Figura 35. Ítem 35: Es posible La interacción con personas de mayor jerarquía. ..	88
Figura 36. Ítem 36: En la institución Se afrontan y superan los obstáculos. ....	89
Figura 37. Ítem 37: La institución fomenta y promueve la comunicación interna....	90
Figura 38. Ítem 38: El supervisor escucha los planteamientos que se hacen. .	91
Figura 39. Ítem 39: Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.	92
Figura 40. Ítem 40: Se conocen los avances en las otras áreas de la organización.	93
Figura 41. Ítem 41: Los compañeros de trabajo cooperan entre sí .....	94
Figura 42. Ítem 42: Los objetivos de trabajo son retadores .....	95
Figura 43. Ítem 43: Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades. ....	96
Figura 44. Ítem 44: El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado. ....	97
Figura 45. Ítem 45: Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se pueda.....	98
Figura 46. Ítem 46: Existe buena administración de los recursos.....	99
Figura 47. Ítem 47: La remuneración es atractiva con respecto con la de otras organizaciones. ....	100
Figura 48. Ítem 48: Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución. ....	101
Figura 49. Ítem 49: Se dispone de tecnología que facilite el trabajo. ....	102

Figura 50. Ítem 50: La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.	103
Figura 51. Ítem 51: Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras.	104
Figura 52. Ítem 52: Se siente feliz por los resultados que logra en su trabajo	105
Figura 53. Ítem 53: Ofrecen retroalimentación de manera precisa y oportuna.....	106
Figura 54. Ítem 54: Existe motivación para un buen desempeño en las labores diarias.....	107
Figura 55. Ítem 55: La evaluación que se hace al trabajo ayuda a mejorar las tareas. ....	108
Figura 56. Ítem 56: Cumplir con las tareas diarias en el trabajo ayuda a mejorar las tareas.....	109
Figura 57. ítem 57: Se promueve los altos niveles de desempeño. ....	110
Figura 58. Ítem 58: Realiza el trabajo en tiempo establecido y sin errores. ...	111
Figura 59. Ítem 59: Puede trabajar de forma independiente. ....	112
Figura 60. Ítem 60: Produce y realiza su trabajo en forma metódica y ordenada.	113
Figura 61. Ítem 61: Cumple con el horario y registra puntualmente. ....	114
Figura 62. Ítem 62: Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones.....	115
Figura 63. Ítem 63: La responsabilidad del puesto está claramente definida.	116
Figura 64. Ítem 64: Informa y consulta oportunamente al jefe sobre cambios que los afecten directamente .....	117
Figura 65. Ítem 65: Cumple con los objetivos demostrando iniciativa en la realización de actividades en tiempo indicado. ....	118
Figura 66. Ítem 66: Se anticipa a las necesidades y problemas futuros.....	119
Figura 67. Ítem 67: Reacciona efectivamente y de forma calmada frente a dificultades o situaciones conflictivas. ....	120
Figura 68. Ítem 68: Responde de forma clara y oportuna dudas del personal de la institución.....	121
Figura 69. Ítem 69: Demuestra respeto a sus jefes compañeros(as) de trabajo ..	122
Figura 70. Ítem 70: Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo. .	123
Figura 71. Ítem 71: El trabajo que realiza permite desarrollar al máximo sus capacidades. ....	124
Figura 72. Ítem 72: Se muestra atento al cambio implementando nuevas metodologías de trabajo. ....	125
Figura 73. Ítem 73: Se recibe preparación necesaria para realizar el cambio.	126

Figura 74. Ítem 74: Los jefes promueven las capacitaciones. ....	127
Figura 75. Ítem 75: Su trabajo permite desarrollarse profesionalmente y lograr sus metas. ....	128
Figura 76. Ítem 76: La institución promueve el desarrollo personal.....	129
Figura 77. Ítem 77: Aplica la experiencia, capacidades y conocimientos adquiridos demostrados en resultados.....	130
Figura 78. Ítem 78: Se recibe preparación para realizar el trabajo. ....	131

## INTRODUCCIÓN

La importancia que encierra el desempeño laboral en las organizaciones como factor principal para alcanzar las metas y objetivos trazados, por tanto es de suma importancia, la evaluación de los trabajadores en relación al trabajo producido en un período de tiempo, y que este a su vez, guarde relación con las metas, objetivos y necesidades de la empresa, la evaluación del Desempeño laboral es muy importante; esta evaluación ayuda a tomar decisiones para obtener un buen desempeño laboral, el Clima organizacional juega un rol muy importante en el Desempeño laboral, diferentes autores aseguran que una empresa que manifiesta un Clima Organizacional positivo, saludable, refleja en un buen número de sus empleados un Desempeño laboral positivo y saludable.

El objetivo principal de la presente investigación es hallar o determinar la relación entre Clima Organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de turismo Gatur Cusco SRL.

Por tanto, la detección de puntos críticos nos permitirá poner en práctica políticas laborales orientadas a potenciar o mejorar los aspectos negativos que afectan directamente en el adecuado funcionamiento o desarrollo de la organización.

A si mismo estimular los aspectos positivos que favorecen a la realización de sus tareas diarias de manera agradable y eficiente, aumentando la capacidad productiva de la empresa y un buen servicio al cliente.

El primer capítulo de la investigación inicia con el planteamiento del problema hasta objetivos específicos, el capítulo dos contiene el marco teórico, incluye los antecedentes de la investigación y termina en definición de términos básicos, en el capítulo tres se encuentra el marco metodológico, inicia con la hipótesis de la investigación y concluye en aspectos éticos; el capítulo cuatro contiene los resultados de la investigación de ambas variables, aplicando tablas y figuras con sus respectivas interpretaciones, el capítulo V, demuestra la discusión de los resultados, el capítulo 6 menciona las conclusiones y finalmente, el capítulo 7 presenta las recomendaciones.

## **I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Planteamiento del problema:**

A nivel internacional existe una problemática en las empresas, respecto al clima organizacional y desempeño laboral, si el primero es óptimo el desempeño laboral de los trabajadores será eficiente y eficaz

En el presente a nivel mundial el clima organizacional adquiere especial relevancia en un mundo cada vez más competitivo, en el que los aspectos del clima organizacional se convierten en factores diferenciadores que permiten a una organización ser más exitosa que sus competidores. Así se constata en el medio empresarial e institucional, que en los últimos años en todas ellas se han implementado una serie de estrategias para generar un adecuado clima organizacional, que permita al trabajador desarrollar todas sus habilidades, destrezas, conocimientos, relaciones interpersonales y capacidades intelectuales. Todo ello contribuye y encamina en el logro de los objetivos de la organización.

La variable referente a clima organizacional según (Chiavenato, 2011, pág. 74) es una facultad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan sus miembros y que influye en su conducta”. Igualmente (Toro, 2010) indica que “el clima organizacional es el encargado de efectos primordiales sobre la motivación, la satisfacción o la productividad; está determinada por la antigüedad en el trabajo, la edad, el género y las condiciones del trabajo.

En cuanto a la variable desempeño laboral según Chiavenato, (2002) que sostiene que el desempeño es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones la cual es necesario para permitirle funcionar al individuo con una gran labor y satisfacción laboral pág. (14).

La unidad de estudio de la presente investigación está conformada por los trabajadores de las distintas áreas de la Empresa de Turismo Gatur Cusco SRL, provincia y departamento del Cusco en el año 2020.

## **1.2. Formulación del problema:**

### **1.2.1. Problema general:**

PG ¿Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Empresa de Turismo Gatur Cusco SRL, año 2020?

### **1.2.2. Problemas específicos:**

PE 1 ¿Existe una relación entre la realización personal y el desempeño laboral en los trabajadores de la Empresa Turismo Gatur Cusco SRL, año 2020?

PE 2 ¿Existe una relación entre las condiciones laborales y el desempeño laboral en los trabajadores de la Empresa de Turismo Gatur Cusco SRL, año 2020?

PE 3 ¿Existe una relación entre el involucramiento laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la Empresa de Turismo Gatur Cusco SRL, año 2020?

PE 4 ¿Existe una relación entre la supervisión y el desempeño laboral en los trabajadores de la Empresa de Turismo Gatur Cusco SRL, año 2020?

PE 5 ¿Existe una relación entre la comunicación y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa de turismo Gatur cusco SRL, año 2020?

## **1.3. Justificación del estudio**

Es fundamental que las empresas, organizaciones e instituciones presten mucha atención en la percepción que tiene el trabajador respecto al entorno en el que se desenvuelve, lo cual permite mejorar la productividad, ofrecer un mejor servicio y ser más competitivos, de acuerdo a (Domínguez, L. Ramírez, A., y García, A., 2013, págs. 59-70). Reconocen que “a nivel internacional uno de los problemas principales que se presenta en las organizaciones es la carencia de acciones que ayudan a conseguir mejoras e incrementos en la productividad mediante estudios del clima organizacional en las empresas”.

En virtud a lo expuesto la presente investigación considera trascendental estudiar la relación que tienen las variables clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la Empresa de Turismo Gatur cusco SRL, año 2020; sus resultados ayudarán a que estén capacitados para reconocer factores de riesgo

que obstaculicen el buen desempeño de sus funciones, en algunos casos poder controlarlos y en otros eliminarlos para lograr un ambiente armonioso y favorable para trabajar en beneficio también del cliente.

La investigación tiene una utilidad metodológica porque sirve de material de revisión y referencia para futuras investigaciones a realizarse, además de aportar datos que sirvan a estudios referidos a clima organizacional y desempeño laboral, para mejorar el potencial humano en el desempeño laboral y la productividad de la Empresa, así como lograr un clima organizacional saludable.

#### **1.4. Objetivos de la investigación:**

##### **1.4.1. Objetivo general**

OG Determinar la relación entre clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa de Turismo Gatur Cusco SRL., año 2020.

##### **1.4.2. Objetivos específicos**

OE 1 Determinar la relación que existe entre realización personal y desempeño laboral en los Trabajadores de la Empresa de Turismo Gatur Cusco SRL., año 2020.

OE 2 Determinar la relación que existe entre el involucramiento laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa de Turismo Gatur Cusco SRL., año 2020.

OE 3 Determinar la relación que existe entre las condiciones laborales y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa de Turismo Gatur Cusco SRL., año 2020.

OE 4 Determinar la relación que existe entre supervisión y desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa de Turismo Gatur Cusco SRL., año 2020.

OE 5 Determinar la relación existente entre la comunicación y el desempeño laboral de los Trabajadores de la Empresa de Turismo Gatur Cusco SRL., año 2020.

## **II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes de la investigación**

#### **2.1.1. Antecedentes nacionales:**

Según Díaz (2019), en su tesis intitulada “Clima organizacional y desempeño laboral en el hotel internacional en tingo María – 2019”. Dicha investigación tuvo como objetivo determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral. La metodología, de la tesis es básica, de enfoque cuantitativo, descriptivo no experimental transversal. Como población se tuvo 16 trabajadores y una segunda población conformada por el gerente. Como técnicas de investigación se utilizaron las encuestas y entrevista, para así poder determinar los resultados. De igual forma, se han obtenido los siguientes resultados, en el hotel los factores del clima organizacional no se les toma importancia adecuada, a todos los trabajadores no les interesa, no hay una motivación adecuada, por último, se concluye que el gerente del hotel nunca hizo nada para mejorar la problemática, tampoco escucha al personal en sus ideas, sin embargo, existe buena interacción entre los trabajadores.

La importancia de este antecedente radica que a pesar que existe relación débil entre desempeño laboral y la dimensión supervisión, el personal interactúa positivamente entre ellos, lo cual nos ayuda para poder contrastar con la presente investigación.

Según Montoya (2015), Relación entre el clima organizacional y la evaluación del desempeño del personal en una empresa de servicios turísticos: caso PTS Perú 2015. La presente investigación busca analizar y determinar la relación entre dos variables de suma importancia en la gestión de los recursos humanos: el clima organizacional y la evaluación del desempeño. El presente estudio es relevante, ya que buscar aportar conocimiento en la búsqueda de la relación entre las variables mencionadas, pues la literatura no muestra una sólida evidencia al respecto. El estudio es transversal correlacional. Se utilizaron técnicas cuantitativas (instrumentos de medición) y cualitativas (un focus group confirmatorio y entrevistas a expertos) con el total de los trabajadores de la empresa de servicios

turísticos PTS Perú. Para medir el clima organizacional, se utilizó el instrumento OCQ [Organizational Climate Questionnaire] de Litwin & Stringer, creado en 1968, el cual posee 50 ítems y mide 9 dimensiones del clima organizacional. Para medir el desempeño, se confeccionó un cuestionario, el cual posee 21 ítems y mide 6 dimensiones. Se elaboró una pauta de focus group y se aplicó el mismo a una muestra de trabajadores de las diferentes áreas de la empresa; asimismo, se realizaron entrevistas a expertos en recursos humanos a partir de la información obtenida de la matriz de levantamiento de información. Los resultados de la investigación muestran una relación directa entre el clima organizacional y la evaluación del desempeño del personal, así como una relación entre las nueve dimensiones del clima organizacional con el desempeño laboral general y sus dimensiones.

Se consideró citar esta investigación por que confirma la relación entre las dos variables de clima organizacional y desempeño laboral, además de relacionar con las dimensiones de ambas variables de la presente investigación.

Según Pastor (2017), en su tesis intitulada “Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles”, tuvo como objetivo determinar la relación entre ambas variables con una muestra de 162 participantes, los instrumentos usados fueron las encuestas y cuestionarios. Dicha investigación es prospectiva, transversal y correlacional. Llegando a la siguiente conclusión que si existe relación directa entre clima organizacional y desempeño laboral. Con ello se puede afirmar que la hipótesis general tiene validez, ya que se comprobó que existe relación entre ambas variables, por otro lado, se logró determinar que el valor de Rho Spearman es de 0,819\*\* presenta una correlación significativa.

La importancia de citar este antecedente es que nos muestra la relación directa entre las dos variables de la investigación, siendo muy buena la relación, de acorde a la investigación presente.

Según Solano (2017) en su trabajo de investigación “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la gerencia territorial Huallaga central Juanjui, año 2017. Dicha investigación, tuvo como objetivo principal determinar la

relación existente entre el Clima organizacional y el desempeño laboral, teniendo una población de 20 empleados, dicha investigación es descriptivo correlacional, así mismo como instrumento de investigación se usó la encuesta y cuestionario. Como resultados se obtuvieron que el 50% de los trabajadores se desempeñan laboralmente poco eficientes por factores de incumplimiento y poca relación con los demás. Siendo este resultado para determinar que si hay relación entre ambas variables.

La importancia de citar este antecedente radica principalmente en que no habiendo relación positiva entre desempeño laboral y la dimensión realización personal eficiente en el 50% de trabajadores, sin embargo, la relación entre la variable y la dimensión existe.

Aragón y rodríguez (2018), Relación entre clima organizacional y el desempeño laboral en empresa del rubro hotelero - Arequipa 2018

La presente investigación titulada “Relación entre clima organizacional y el desempeño laboral en empresa del rubro hotelero - Arequipa 2018”, tuvo como objetivo principal determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal que labora en los hoteles Casa Andina Arequipa. La investigación es de tipo no experimental, de corte transversal usando un diseño descriptivo – correlacional. La muestra de la presente investigación es no probabilística, intencionada, la cual estuvo conformada por 118 trabajadores de Casa Andina Hoteles, los cuales se encuentran en el rango de edad de 25 y 50 años. La recolección de información se realizó mediante los instrumentos: Escala de Clima Laboral CL-SPC de Sonia Palma (1999) y el Cuestionario de Desempeño Laboral de hoteles Casa Andina, los cuales se aplicaron en las mismas instalaciones de la empresa. El estudio nos permitió llegar a la conclusión que existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal que labora en los hoteles Casa Andina Arequipa. Así mismo, los resultados sugieren que la mayoría del personal evaluado percibe como favorable su clima laboral, y éstos a su vez están asociados a puntajes altos en el desempeño laboral. Se encontraron también diferencias en cuanto sexo, donde las mujeres asociaron la comunicación al buen desempeño y los varones, al buen clima laboral junto a sus dimensiones de realización personal, involucramiento laboral, supervisión y

comunicación. Finalmente, el presente estudio es el primero en su tipo en la organización, por lo tanto, puede convertirse en un referente para el área de recursos humanos. Por consiguiente, resaltamos el aporte de nuestra investigación, ya que sirve como base para futuros estudios en el ámbito de la Psicología Organizacional.

La importancia del aporte de este antecedente respecto a la variable desempeño laboral y la dimensión comunicación, es muy útil para poder comparar con la presente investigación.

Según Quispe (2015) en su trabajo de investigación intitulado “Clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad distrital de Pachucha, Andahuaylas, 2015. Tuvo por objetivo principal determinar la relación directa entre las variables clima organizacional y desempeño laboral. Además de conocer el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de dicha Municipalidad, donde trabajaron con 64 personas entre hombres y mujeres, como técnica se empleó la encuesta y como instrumento el cuestionario, ambos cuestionarios de 15 ítems cada uno. EL estudio es de enfoque cuantitativo de tipo correlacional no experimental llegándose a las siguientes conclusiones que, si existe relación significativa entre Clima organizacional y desempeño laboral, resaltando la relación entre la variable desempeño laboral y la dimensión involucramiento laboral.

La importancia de citar este antecedente radica en que nos muestra la relación entre la dimensión involucramiento laboral y desempeño laboral.

Según León (2016). En su tesis “influencia del clima organizacional y el desempeño laboral de la institución fondo mi vivienda S.A. Lima-2015” cuyo objetivo principal fue determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores. Dicha investigación fue cuantitativa descriptiva, ya que solo se describieron las variables como instrumentos, se utilizaron el cuestionario y las encuestas. Entre los resultados se halló que los factores que más influyen en el desempeño laboral son las relaciones humanas, el reconocimiento al desempeño, las remuneraciones, el micro ambiente de trabajo y la comunicación. Concluyendo de la siguiente manera, todos los trabajadores de la empresa coincidieron que la motivación y la realización personal son aspectos fundamentales en cuanto al clima

organizacional, siendo así que los beneficios de la motivación y la realización personal hacen que el desempeño laboral sea óptima en la organización. Así mismo hay relación entre ambas variables.

La importancia de citar este antecedente, porque nos muestra la relación entre el desempeño laboral y las dimensiones de realización personal y motivación, para comparar los resultados con la presente investigación.

### **2.1.2. Antecedentes internacionales:**

Según Altes y arias (2019) en su investigación intitulada “Clima Organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores, tuvo como objetivo determinar si el clima organizacional tiene impacto en el desempeño laboral de los colaboradores. La investigación fue de enfoque cuantitativo, descriptiva, como instrumentos se usaron la entrevista y el cuestionario. Concluyendo de la siguiente manera, el clima organizacional sí impacta en el desempeño laboral de los colaboradores en la mediana y gran empresa de venta al por menor de calzado y prendas de vestir del Emporio Comercial de Gamarra, año 2018. Esto quiere decir que, los colaboradores de dicho sector tienen una mayor productividad si el clima en su centro de labores es bueno.

La importancia de citar a este antecedente radica en las conclusiones que tiene, principalmente en la relación desempeño laboral respecto a la dimensión condiciones laborales de los trabajadores.

Murillo (2019) clima organizacional y desempeño laboral del docente de la unidad educativa fiscal “patria ecuatoriana” Guayaquil-ecuador año 2019. La presente investigación, tuvo por objetivo determinar la relación entre, el Clima organizacional y desempeño laboral del docente de la Unidad Educativa Fiscal “Patria Ecuatoriana”, Guayaquil Ecuador año 2019. El desarrollo de este estudio es no experimental, transaccional de tipo descriptivo correlacional; con el objetivo de determinar la relación entre las variables clima organizacional y el desempeño laboral del docente de la Unidad Educativa Patria Ecuatoriana. La población estudiada fue de 80 docentes que correspondió al total de los docentes de las tres jornadas, matutina, vespertina y nocturna. Usando como instrumento dos cuestionarios, uno para cada variable; siguiendo la normativa de la Universidad

Cesar Vallejo para este tipo de trabajo. Los instrumentos utilizados tuvieron una confiabilidad del 0,924 para el primer instrumento y del 0,921 para el segundo instrumento, los resultados obtenidos demuestran que el clima organizacional presente en la Unidad Educativa es de 12,50%, ponderación baja, demostrándose que tiene un desempeño laboral adecuado, la comunicación es adecuada, pero el liderazgo no es el óptimo para lograr un buen desempeño. No se encontró relación alguna debido a que el porcentaje es mayor al 0,05%

La importancia de este antecedente es el aporte en cuanto a la relación de la dimensión comunicación y desempeño laboral para su discusión con la presente investigación realizada.

Según Balkar (2015) Realizó una investigación intitulada “Las relaciones entre el clima organizacional, el comportamiento innovador y el desempeño laboral de los docentes” Turquía - 2015, el objetivo de dicha investigación fue investigar las relaciones entre el clima organizacional, rendimiento de trabajo y comportamiento innovador. La muestra estuvo conformada por 398 maestros, aplicando como instrumento principal el cuestionario. Consiguiendo los siguientes resultados la variable independiente clima organizacional tuvo efecto sobre la dimensión rendimiento de trabajo y la dimensión rendición de trabajo tuvo relación con la conducta transformador. Concluyendo de la siguiente manera que, si existe relación significativa entre ambas variables y sus respectivas dimensiones, como motivación, liderazgo.

La importancia de citar este antecedente radica principalmente en la conclusión que tiene respecto al clima organizacional y las dimensiones de motivación y liderazgo.

Según Zans (2017) en su investigación “Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores, Matagalpa, Febrero 2017”, teniendo como objetivo describir el clima organizacional e identificar el desempeño laboral en los trabajadores. Dicha investigación es cuantitativa, descriptivo correlacional por que se determinara la relación de ambas variables método de investigación, así mismo los instrumentos de la investigación fueron la observación y la encuesta. Teniendo como resultados que el clima organizacional y el desempeño laboral

tienen interrelación satisfactoriamente. Concluyendo que los trabajadores tienen la libertad de realizar su trabajo, se relacionan con los demás, son responsables, el clima organizacional de los trabajadores es óptimo la cual hace referencia que los administradores motivan a sus trabajadores, eso indica que el desempeño laboral es positivo

La importancia de citar este antecedente radica en la conclusión que existe relación entre la variable clima organizacional e involucramiento laboral, condiciones laborales, de utilidad para contrastar con la presente investigación.

## **2.2. Bases teóricas de las variables**

### **2.2.1. Clima organizacional**

#### **2.2.1.1. Definiciones**

El concepto de clima organizacional viene siendo investigado durante muchos años atrás, adquiriendo gran importancia con el pasar de los años, lo cual indica que este tema ha dejado de ser periférico en las empresas para convertirse en relevante e investigarlo.

Según Chiavenato, (2011). El clima organizacional es “una facultad o propiedad del trabajador de acuerdo al contexto en la que se organizan y que perciben o experimentan sus miembros y que influye en su conducta” (p.74). Asimismo Toro (2010) indica que “el clima organizacional es el representante de efectos fundamentales sobre la incitación, la complacencia o la producción; está fija por la experiencia de las labores, la edad, el género y el contexto del trabajo” pg. (18). También mostrar que el clima organización es una variable que intercede entre los contextos generales, armónicas de las instituciones y la gestión particular.

Previa consideración de la siguiente conceptualización conductual de "Organización": como un grupo de derechos, privilegios, obligaciones y responsabilidades que alcanzan un delicado equilibrio con el paso del tiempo, gracias a los conflictos y la resolución de los mismos (Kenneth, 2001, pág. 72).

De este modo, la definición de "una Organización es un sistema de diligencias seriamente ordenadas, formada por 2 o más personas, cuya colaboración mutua es fundamental para la coexistencia de ella misma.

Finalmente se da a conocer definiciones propuesto por Casana (2015) quien menciona, que es la forma en que percibe un trabajador, el trabajo laboral dependiendo en qué contexto se encuentre, en relación a todos los factores que intervienen en las actividades, como son la realización personal, involucrar con el trabajo fijado, inspección, dirección a la averiguación en combinación con sus pares; y contextos profesionales, que de antemano ayudará a la ejecución laboral.

### **2.2.1.2. Teoría del Clima Organizacional de Likert**

La teoría de clima Organizacional de Likert (Brunet, 1999). Instituye que la conducta ocupada por los personales pende concisamente de la conducta de la administración y las situaciones de las empresas que los trabajadores lo descubren, por lo tanto, se afirma que la reacción estará determinada por la percepción, Por lo que se puede afirmar que la labor de un trabajador dependerá de la administración, el contexto que le rodea y el trato que se le brinda en la empresa.

Para poder hacer una evaluación del Clima Organizacional basada en la teoría anteriormente planteada, su autor diseño una herramienta que sea consciente en valorar el clima actual de una empresa con el clima perfecto.

Likert diseñó su cuestionario considerando aspectos como:

- **Método de mando:** manera en que se dirige el liderazgo para influir en los empleados.
- **Características de las fuerzas motivacionales:** Son las estrategias que se utilizan para motivar a los empleados y responder a las necesidades que se tienen dentro de la organización.
- **Tipos de las técnicas de comunicación** hace referencia a las diversidades de comunicación que se encuentran o se dan en las empresas y cómo será su ejecución dentro de la empresa.

- Tipos del proceso de influencia hace referencia al tipo y modelo de interrelación que se tiene el administrador, empleados y el jefe de área.
- Tipos del proceso de toma de disposiciones; Son todos los fundamentos que se tiene en tomar una decisión, así mismo de poder distribuir de manera ordenada.
- Tipos de planificación: en ella se dan todas las estrategias a utilizar para alcanzar las metas trazadas de las empresas.
- Tipos de proceso de realización y repartición de inspección en las diferentes capas de organizaciones.
- Objetivo de beneficio y beneficio concernientes a la organización y alineación ansiada.

Según Malagon (2001) indica que "todas las teorías son fuentes o recursos que se pueden emplear para buscar el bien de los empleados y el crecimiento de la empresa". Debido a la complejidad, con frecuencia necesitamos recurrir a más de una teoría, para así poder contrastar y evaluar diversas alternativas. La presente investigación, se sustenta en algunas de éstas teorías o modelos en las siguientes 10 escalas o factores de clima Organizacional.

### **2.2.1.3. Características del Clima Organizacional**

Los tipos del método organizacional crean un fijo clima organizacional. Este resulta sobre las exaltaciones de los órganos de la estructura y sobre su conveniente conducta. Esta conducta posee comprensiblemente una gran diversidad de resultados para la estructura como son la, producción, complacencia, giro, ajuste, etc. Litwin y Singer solicitan la coexistencia de nueve extensiones que expondrían el clima positivo en una fija organización. Todas estas dimensiones se relacionan con seguras peculios de la distribución, tal como lo menciona (Gallegos, 2016):

- 1) Estructura. Son todas las normativas que se dan dentro de una organización, valores, límites, que van en relación a la labor del empleado. La forma en

que una empresa realiza sus tipologías frente al trabajo libre, inconsciente y mal estructurado.

- 2) Responsabilidad (Empowerment). Son los presentimientos que tienen los trabajadores en cuanto a tomar sus decisiones personalmente en relación a su labor. Es decir, en donde los administradores o jefes se consideran dueños de todo y no tener a alguien que le dé órdenes.
- 3) Recompensa. Son todas las gratificaciones que da la empresa al trabajador por una labor bien hecha, así mismo las empresas usan los premios como honores, mientras que el castigo suele ser poco usado.
- 4) Desafío. Son percepciones de toda la empresa en relación a las órdenes que demandan a sus empleados sin importar el riesgo que corra, con la finalidad de acelerar el proceso para cumplir las metas de las organizaciones.
- 5) Relaciones. Son las sensaciones que tiene toda una organización en relación a la interrelación con los demás, es decir se sienten cómodos no existe discriminación de cargos en cuanto a la relación.
- 6) Cooperación. Es una sensación de apoyo que sienten todos los trabajadores en cuanto a sus labores, es decir no existe discriminación social por parte de los administradores existe una ayuda mutua entre toda la organización.
- 7) Estándares. Es sensación de todos los trabajadores de una empresa en cuanto a las normas de desempeño.
- 8) Conflictos. Es un ambiente en donde administradores y empleados comparten sus ideas, problemas y buscan la solución de ello, tan pronto les sea posible en las labores de la organización.
- 9) Identidad. Es el presentimiento de ser parte de una empresa, es decir existe un ambiente donde todos forman parte de una familia sin importar las distinciones, es donde los trabajadores comparten sus herramientas de trabajo sin importar al tipo de organización perteneciente.

El discernimiento del clima organizacional suministra retroalimentación, reúnen las técnicas que establecen las conductas empresariales, consintiendo conjuntamente, meter permutas proyectados, tanto en las modos y gobiernos de los órganos, como en la distribución de organizar ya sea en uno o más sistemas que la disponen. La calidad de esta indagación se tiene como base la demostración de que el clima organizacional interviene en la conducta ostensible de los órganos, usando conocimientos garantizados que destilan el contexto y estipulan los horizontes de exaltación profesional y beneficio competitivo, así mismo también se encuentran las siguientes.

- Cualidades hacia la asociación y la administración de la organización.
- Modos hacia las congruencias de promoción.
- Cualidades al comprendido del sitio.
- Condiciones de la inspección.
- Modos hacia los premios de la entidad.
- Actitudes hacia los contextos de compromiso.
- Maneras dirigidas a los colegas del área de trabajo

#### **2.2.1.4. Elementos Claves del Clima Organizacional**

##### **a) La Comunicación**

Según Jurgén (1998), menciona que la comunicación es la causa de cesión de averiguación oral entre un individuo o más que conciernen al semejante o desigual horizonte escalonado de una distribución funcionaria.

##### **b) Involucramiento Laboral**

Según Zepeda (2010), “es la sujeción de un individuo al poder integrarse a una organización con la finalidad de ser parte de las actividades de la organización, de estar a nivel de todos los demás trabajadores y de poder ayudar a la organización a poder cumplir sus metas. Así también, se denomina involucramiento laboral al interés de ser parte de las actividades y la satisfacción de realizarlo”.

Según Walsh y Milner (2002), “el involucramiento del trabajador envuelve una transmisión del adeudo de los trabajos dirigido a un individuo o individuos que

se sientan puestas a admitirlas y ejecutarlas”( págs. 90-132), Al mismo tiempo (Owusu, (1999), menciona que “el involucrarse laboralmente es la colaboración de un trabajo con el fin de mejorar el ambiente laboral, disposición del fruto, producción del componente y capacidad de la asociación (págs. 20-39).

### **c) Realización Personal.**

Son todas las actividades que realizas en el transcurso de la vida con la finalidad de poder satisfacer tus necesidades y de poder sentirse realizado en la vida. Es todo un proceso en la vida siendo la motivación el primer factor fundamental para la realización (Diaz, 2013, págs. 24-30).

Según lo indica: el psicólogo humanista Maslow (1943), la autorrealización es una prioridad innata en el ser humano, siendo esta una motivación para poder realizar los proyectos en la vida con la finalidad de poder gozar los bienes obtenidos, no sentir escases en la vida mostrando mayor vigor en la vida.

Así mismo Maslow tiene una teoría centrada en la psicología, que la estructuro en las necesidades del hombre, estableciendo que mientras más proyectos y metas sean realizadas aparecerán otras necesidades de mayor rango. Es así que lo determina en una pirámide de cinco horizontes (miserias funcionales, seguridad, penurias generales, creencia y autorrealización), el cual trata de explicar que las necesidades altas aparecen siempre y cuando las pequeñas necesidades sean satisfechas completamente.

La Pirámide de Maslow es una teoría psicológica que formula una jerarquía de las necesidades humanas y defiende que, conforme se satisfacen las necesidades más básicas, los seres humanos desarrollamos necesidades y deseos más elevados. Se representa como una pirámide, que consta de cinco niveles (necesidades fisiológicas, seguridad, necesidades sociales, reconocimiento y autorrealización), cuya idea principal es que las necesidades más altas ocupan nuestra atención sólo cuando se han satisfecho nuestras necesidades inferiores.

### **2.2.1.5. Dimensiones del Clima Organizacional**

Palma (2004) divide al clima organizacional en 5 dimensiones:

#### **1) Autorrealización.**

Representa a la evaluación que posee el personal en correspondencia a los patrimonios del contexto en las instituciones esencialmente se valora si el foco profesional ayuda al progreso competitivo y particular.

Según lo menciona Díaz (2013), “se conoce como realización personal a todas las actividades que realiza el hombre con la finalidad de poder satisfacer sus necesidades, ya sea en el ámbito social, educativo, laboral entre otros. Siendo la motivación el aspecto fundamental para realizarla” (p. 24-30).

#### **2) Involucramiento Laboral**

Hace referencia a la identificación y compromiso con los valores y desarrollo de la organización. Según Owusu, (1999). Indica que “la participación de la mano de obra para mejorar el entorno de trabajo, calidad del producto, productividad del equipo y competitividad de la compañía” (p. 20-39).

Para Ramsey, Lassk y Marshall. (1995) El involucramiento laboral se define como “el grado en que una persona percibe su trabajo, su identidad con el mismo y las oportunidades de satisfacer sus necesidades” (Págs. 65-75).

#### **3) Supervisión.**

Son todas las actividades que realiza el jefe o encargado, al poder supervisar las labores de los empleados. En otros casos también ayuda en las labores, brinda asesoría y soluciona inconvenientes que se puedan presentar en las organizaciones.

#### **4) Comunicación.**

Es la forma de poder interrelacionar en la organización, es decir el tipo o nivel de comunicación que tengan entre funcionarios, empleados, jefes, entre otros. Asimismo, valora lo complicado en el transcurso de esmero a beneficiarios y/o mercados del establecimiento.

Además, que la comunicación es operación expansiva, para conseguir el intelecto mutuo, en el que se origina un saber común, aprobadas en base de las discrepancias, el recíproco pacto y al cambio mutuo”. Así mismo es la causa de cesión de averiguación oral entre un individuo o más que conciernen al semejante o desigual horizonte escalonado de una distribución funcionaria

Existen muchos conceptos sobre la comunicación, pero unos de los más acertados es la de Jurgën (1997) donde indica que es el ejercicio expresivo, para conseguir el intelecto alterno ya sea entre un individuo o muchos.

## **5) Condiciones Laborales.**

Es el ambiente o contexto en la cual rodea a un trabajador, donde tendrán que someterse a las políticas, normas, valores que la organización demande, embarca el aspecto social, económico y el trato que les da en la organización. Ofrece los compendios materia prima, mercantiles y/o psicosociales solicitados para el desempeño de las labores y ocupaciones encargadas.

### **2.2.2. Desempeño laboral**

Para Palmar R., Valero U., Y Jhon M. (2014).

Son de la opinión que el desempeño laboral se define como el desenvolvimiento de cada individuo que cumple su jornada de trabajo dentro de una organización, el cual debe estar ajustado a las exigencias y requerimientos de la empresa, de tal manera que sea eficiente, eficaz y efectivo, en el cumplimiento de las funciones que se le asignen para el alcance de los objetivos propuestos, consecuente al éxito de la organización.  
(p 166

Así mismo, la realización de cada persona que cumple en una organización, en donde deberá de someterse a todas las políticas de trabajo que tenga cada organización, de modo que sea eficaz y seguro, en el desempeño de los puestos que se le fijen para la importancia de las metas trazadas, perseverante a la conquista de cada institución.

De modo que, se puede decir, el desempeño laboral tiene dos factores que van de la mano el comportamiento y la labor que ejecuta en la empresa, por lo que corresponderá cambiar lo que se opina con el fin de calcular y estar a la mira del ejercicio.

Según Aguirre (2000) la define como la forma ordenada e invariable para calcular, valorar e intervenir entre los adjetivos, conductas y consecuencias coherentes con las labores, así como el valor de ausencia, con la finalidad de manifestar en qué régimen es fructífero el practicante, y así logrará perfeccionar su beneficio pendiente. Así mismo, insinúa que a través de su observación se logra echar al ver el horizonte con el ejercicio de los practicantes y los orígenes del parecido, así este axioma se destraba que la valoración del cometido es un proceso habitual.

Así mismo, Aguirre (2000). Tiene varios puntos de vista en cuanto al desempeño laboral:

- Continuo. No importando si el trabajo es mensual o anual, se debe de estar al tanto constantemente de las actividades de la persona así mismo evaluando su desarrollo en la organización.
- Sistemático. Para que la labor sea optima en la organización, la administración tendrá que tener un manual en físico que sea visible para todos los trabajadores y único con el fin que toda la organización conozca de los criterios.
- Orgánico. Se emplea en toda la estructura, no sean terminantes las jurisdicciones.
- En cascada. Todos los empleados son evaluados por alguien superior a ellos así mismo los de más alto nivel tienen a otros que les supervisan y piden cuentas de sus subordinados.
- De expresión de juicios. Se pone en acuerdo todos los problemas que se tenga en la organización de manera ordenada para reforzarlas y emplear una solución, así como reconocer las destrezas.

- En correspondencia con la labor habitual. En relación a todos los empleados que son de importancia en cada cargo, haciendo un desempeño único”.
- Histórico. El encargado de poder evaluar al personal durante el tiempo de trabajo en la organización reconoce las buenas acciones y el esfuerzo así mismo corrige errores cometidos en sus actividades.
- Prospectivo. Es la experiencia que tiene el evaluador al poder observar diversas circunstancias positivas como negativas que ayudan a tomar medidas seguras en la organización.
- Integrador. Con este aspecto se pretende felicitar al personal por las tareas bien realizadas, como también las malas obras con el fin de que mejore su desempeño laboral y sea cada vez más eficiente en la organización.

#### **2.2.2.1. Elementos Claves del Desempeño Laboral**

##### **a) La Motivación.**

En casi todas las organizaciones tienen diferentes elementos que son creadas con la finalidad de poder motivar al trabajador y que tenga un desempeño laboral eficiente, entre éstas, están las recompensas, el liderazgo, las políticas de trabajo, el contexto del área de trabajo, no se sabe con exactitud qué es lo que motiva a un trabajador, pero si se lograra definirla sería una herramienta útil, ya que traería muchos beneficios a la organización.

La falta de motivación hace complicada la consecución de los objetivos Es así que según Romero (2020) menciona que la “motivación es una persuasión referida a un objetivo, que ayude al individuo a seguir en su acción para cumplir la misión; se conforma por penurias, elasticidades, pretensiones, molestias y perspectivas, forma un camino hacia el arrastre y un motivo a seguir”.

Para el Ministerio de Salud (2009), la motivación es “los contextos que transportan a los practicantes a ocuparse vivamente en la empresa, son los propósitos, de resistencias, modos nativos y convenientes del individuo que se declaran explícitos cuando las incitaciones del intermedio adyacente se presentan ya sea prevista o no” (p. 21).

## **b) La Responsabilidad.**

Son todas las actividades que se les encarga a todo el personal con la finalidad de que estos cumplan sus tareas y no las estén pasándoselas a otros o abusar de su autoridad, así mismo es necesario monitorear este tipo de líos, ya que un trabajador se puede acostumbrar a esta acción y con el tiempo puede volver a ser una carga para la organización.

La responsabilidad social es como un ejemplo de poder edificar un distinto concepto que toda empresa deberá de conocer o en ambiente exterior e central en el cuadro de una investigación de progreso razonable; envuelve una conducta el cual sus productos y manuales concierne a la obediencia de los participantes, a la causa experimentada, la audición y el consejo con los que se sujetan, a la nitidez que cree caracterización y familiaridad con la corporación de más individuos, se cree cierto en la experiencia y conducta". En la expresión frecuente se precisa compromiso como la obligación de reconocer por los hechos convenientes Según lo menciona (Vives, 2011, pág. 45)

## **d) Liderazgo y Trabajo en Equipo.**

Se entiende por liderazgo a aquella persona que influencia a las demás personas, se caracteriza por que guía, dirige a los demás miembros de la empresa, con el fin de que la organización pueda lograr sus metas.

El líder tiene facilidad de palabra e influye en los demás, tiene dotes, se interrelaciona con todo el equipo de trabajo, traza una visión que todos la respetan y laboran por ello en una organización.

Es así que se podría afirmar que el liderar a un grupo de personas conllevaría a realizar una labor de forma ordenada y objetiva, según García (2007), menciona que el liderazgo es un progreso de un individuo que tiene como función intervenir en las actividades de un determinado grupo, para llegar al objetivo plasmado dentro de la organización, donde se debe tomar en cuenta las recomendaciones de la labor, conexión, colocación y notificación.

### **e) Formación y Desarrollo Profesional.**

El progreso de la hacienda condesciende, se ha revertido en representación de chocar los lazos censores íntimamente de las estructuras, las transmisiones de aprendizaje y progreso. Consiguen proporcionar el progreso de capacidades y optimar la noticia entre el propio al proveer un dialecto habitual, constituir mallas de practicantes e instituir un enfoque usual para la sociedad.

Según García (2007) menciona que “la congruencia de desarrollo particular y competitivo es un vinculado de mediaciones de permuta proyectada, mantenido en los productos que investigan optimar la seguridad organizacional y la fortuna del practicante también en el perímetro documental, sino psíquico: congruencias de aprendizaje, congruencias lúdicas, conformidades de desarrollo y circunstancias de asistencia”,

Así mismo Según Luthais (2002), menciona que es “el progreso de los recursos del personal es esencial para poder mejorar la estabilidad del empleado, aumentado o perfeccionando las capacidades, culturas y cualidades. Gracias a ello, el desempeño laboral mejoraría en los trabajadores como también de poder identificar errores aplicados en la organización.

También como lo menciona García (2007)

En investigación es la oportunidad de progreso personal y profesional es un propio de intervenciones del cambio intencional, seguido en los efectos que poner en claro optimizar el bienestar organizacional y la riqueza del ejecutante asimismo en el contorno gráfico, sino espiritual: oportunidades de noviciado, oportunidades, aprobaciones de progreso y contextos de ayuda (p. 71).

#### **2.2.2.2. Teorías de satisfacción laboral**

Según Heinrich (2001). Indica teorías en cuanto a la satisfacción laboral incitando en sí que se refiere a la satisfacción que se determina en un periodo que se cumplió una ambición o un fin, es decir la satisfacción es una meta ya cumplida, la cual ya puede ser disfrutada o satisfecha, en referente a ello, el autor plasma las siguientes teorías:

- **Teoría del ajuste en el trabajo.**

Según lo indica Pacheco (2017). esta teoría es una de las concernientes al caso, ya que tiene sus principios basados en la relación con el individuo y el contexto laboral, trata del ajuste que tiene el individuo frente al ambiente laboral que tiene, la cual indica que este es un proceso para poder adaptarse al ambiente.

Las necesidades no solamente son satisfechas por atenderlas, en el ámbito laboral existen muchos factores que otorguen cierta satisfacción laboral, entre ellas está la atención laboral, la complacencia profesional del personal, las consecuencias gratas y la experiencia del profesional en el área de trabajo.

- **Teoría del grupo de referencia social.**

Tiene su enfoque en las características de los empleados como cuadro de informe, con el fin de evaluar su labor las reglas y productos de un conjunto de informe, es así que estas atribuciones se ejecutarán en evaluaciones profesionales que establecerán el valor de gusto en la organización.

- **Teoría de la discrepancia.**

Esta hipótesis era porción del diseño, que la complacencia profesional tiene relación en la ocupación de los productos profesionales más significativos para los individuos que logran ser derivados en base del conveniente compromiso y las penurias de ello. Los productos de un individuo son sistemáticos en ocupación de su categoría, de situación cada individuo conserva un grado de servicios. Las conmociones son estimadas como la representación empírica, la producción o el fracaso de un importe entregado. La complacencia profesional como conclusión del conocimiento, que un sitio efectúa o consiente el desempeño de productos profesionales significativos para cada empleado, restringido al valor de que serán convenientes con las penurias de cada persona.

- **Teoría de los eventos situacionales.**

Esta teoría es una de las más importantes ya que tiene dos enfoques en poder determinar la satisfacción laboral, la primera es, las características situacionales es aquí donde el personal de trabajo, observa bien la situación de la

empresa, es decir primeramente evalúa si le conviene o no el trato, el sueldo, el ambiente del trabajo, los compañeros que tendrá, entre otros factores. El otro factor son los eventos situacionales no se pueden determinar a simple vista, solo cuando se evalúa cuando se toma el puesto de trabajo, no es visible a simple vista, estas a su vez tienen diferentes categorías.

A su vez, éstas tienen diferentes factores dependiendo cual sea la situación, como conclusión de esta teoría infiere que la satisfacción laboral se obtiene de las réplicas apasionadas, ante la situación que se halla cada persona en una organización.

- **Factores del desempeño laboral**

Los factores que logran ayudar al progreso de la producción son dos factores internos y factores externos

- **Factores internos.**

Son factores que se pueden modificarse pero que en algunos casos son más complicados, así mismo están los factores Duros que comprenden los materiales de trabajo, tecnologías entre otros y los factores Blandos que son las organizaciones, estilos de dirigir, procedimientos laborales.

- **Factores duros**

Como se mencionó párrafos arriba estos factores son complicados poder cambiarlos mas no imposibles, es así que, este se puede mejorar dando énfasis a las características laborales, los costos de inversión, el alimento, el esparcimiento y el desplazamiento, la inspección de las relaciones, la organización e intervención de la elaboración, entre muchos factores más.

- **Factores blandos.**

Así mismo este factor es más susceptible a poder modificar y poder mejorarlo, para realizarlo, lo esencial es la motivación hacia los trabajadores, tales factores serian el aumento de producción, el incremento de sueldos del personal, alineación e instrucción, y de transmisiones de seguridad.

El desempeño laboral abarca muchos factores, para que el personal sea eficaz en sus labores, es necesario tener satisfecha casi todas sus necesidades, tener un buen ambiente laboral entre más factores. También, se tiene que realizar un análisis de la organización en referencia que factores están bien o mal, como también eliminar la labor que no sea importante las habilidades de sustento, los métodos de producción presupuestada, las metodologías de inspección de coste entre otros factores.

- **Factores externos.**

La producción establece en gran régimen las introducciones existentes, la petulancia, la capacidad y la bienandanza de la sociedad, es por este motivo que todas las organizaciones tienen en primera instancia en poder determinar la razón por la cual existe el desarrollo o la depreciación de la producción. Dentro de ellos se tienen los siguientes factores.

- Los cambios que enfrenta cada sociedad interviene en la producción natural, como también afecta a la organización.
- Como también en un largo plazo la productividad cambia.

### ***2.2.2.3. Dimensiones del desempeño laboral***

Rodríguez. y Ramírez. (2015). según los autores consta de cuatro dimensiones que son Motivación, responsabilidad, liderazgo y trabajo en equipo además de formación y desarrollo personal.

#### **a) La Motivación:**

Según Romero, (2010). Menciona que la motivación es una persuasión dirigido a una meta, que presume un ejercicio por porción del sumiso y que a su vez tolere admitir la voluntad solicitada con el fin de plasmar las metas; así mismo esta arreglada por penurias, tracciones, pretensiones, molestias y expectativas, forma un camino hacia aprender.

#### **b) La responsabilidad:**

Según la oficina nacional de administración del personal (2006). La responsabilidad es “la inquietud por el desempeño de obligaciones y trabajos

congénitos a la ocupación de sus puestos. La utilidad en el cargo, valor de reunión y constancia” (p. 14). Deriva atrayente mencionar, que el compromiso es la responsabilidad del individuo a ejecutar las ocupaciones que se les encargó, es una política que conlleva al hombre a poder actuar de manera consiente y responsable.

**c) Liderazgo y trabajo en equipo:**

Según lo conceptualiza García, (2007), es el proceso de influenciar hacia los demás, “es una capacidad de poder relacionarse con el grupo y alterar la toma de decisiones, con el fin de lograr las metas teniendo en cuenta el tipo de trabajo, conexión, colocación y declaración” (p. 170).

**d) Formación y desarrollo personal:**

Así mismo García (2007). Define el desarrollo humano como “la congruencia de desarrollo particular y experta” (p. 168).

Así mismo García nos refiere la categoría de alineación y progreso particular como, un conjunto de mediaciones del canje proyectado, sostenido en los productos que investigan optimar la seguridad organizacional y la prosperidad del trabajador tanto en lo material y psíquico: congruencias de aprendizaje, conformidades lúdicas, congruencias de desarrollo y conformidades de atención (García, 2007, P. 168).

Para Luthais, (2002). Indica que “desarrollar los recursos humanos en una organización significa mejora del desempeño del empleado mediante el aumento o mejoramiento de las aptitudes, conocimientos y actitudes” (p. 71). Lo cual permite a la organización eliminar o impedir desempeño deficiente del personal, y que los empleados sean más flexibles y también adaptables con el compromiso hacia la organización.

### 2.3. Definición de términos básicos

**Autorrealización o realización personal.** Díaz (2013). Se conoce como realización personal a todas las actividades que realiza el hombre con la finalidad de poder satisfacer sus necesidades, ya sea en el ámbito social, educativo, laboral entre otros. Siendo la motivación el aspecto fundamental para realizarla (págs. 24-30).

**Comunicación.** Jurgën H. (1998), “la comunicación es acción comunicativa, para lograr el entendimiento recíproco entre los actores del proceso de comunicación, en el que se produce un saber común, validadas a través de diferencias, el mutuo acuerdo y al intercambio recíproco”. (pág.43),

**Condiciones Laborales.** Es el ambiente o contexto en la cual rodea a un trabajador, donde tendrán que someterse a las políticas, normas, valores que la organización demande, embarca el aspecto social, económico y el trato que les da en la organización.

**Involucramiento Laboral.** Según Owusu, A. (1999). Define el involucramiento como “la participación de la mano de obra para mejorar el entorno de trabajo, calidad del producto, productividad del equipo y competitividad de la compañía”. (págs. 20-39),

**Supervisión.** Son todas las actividades que realiza el jefe o encargado, al poder supervisar las labores de los empleados dentro de una organización.

**Motivación.** El autor Romero R., (2010), define la motivación como “una atracción hacia un objetivo, que supone una acción por parte del sujeto que permita aceptar el esfuerzo requerido para conseguir ese objetivo; está compuesta por necesidades, tensiones, deseos, incomodidades y expectativas, constituye un paso al aprendizaje”. (págs. 26-29)

**Responsabilidad.** La responsabilidad en la organización encierra una serie de funciones necesariamente asumidas sin importar el resultado.

Para la oficina nacional de administración del personal (2006).la responsabilidad es “la preocupación por el cumplimiento de deberes y tareas

inherentes al desempeño de sus funciones. Considérese interés en el trabajo, grado de concentración y perseverancia”. (p.14).

**Liderazgo y trabajo en equipo.** El liderazgo como factor influyente, mediante el cual se logra que los trabajadores colaboren de manera voluntaria y con entusiasmo en alcanzar los objetivos organizacionales.

El autor García G., (2007), define que “el liderazgo tiene un proceso de involucramiento, de influencia, teniendo la capacidad de intervenir en el grupo para el logro de las metas por lo que se debe tener en cuenta: las relaciones de trabajo, coherencia, orientación.

**Formación y desarrollo profesional.** El desarrollo de los programas de capacitación y desarrollo dentro de las organizaciones pueden facilitar y fomentar el desarrollo de aptitudes entre el personal de la organización.

Según Luthais, (2002), “desarrollar los recursos humanos en una organización significa mejora del desempeño del empleado mediante el aumento o mejoramiento de las aptitudes, conocimientos y actitudes”. (pág. 71).

### **III. MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1. Hipótesis de la investigación**

##### **3.1.1. Hipótesis general**

HG Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa de Turismo Gatur Cusco SRL, año 2020.

##### **3.1.2. Hipótesis específicas**

HE 1 Existe relación directa entre la realización personal y desempeño laboral en los Trabajadores de la Empresa de Turismo Gatur Cusco SRL, año 2020.

HE 2 Existe relación directa entre el involucramiento laboral y desempeño laboral de los Trabajadores de la Empresa de Turismo Gatur Cusco SRL, año 2020.

HE 3 Existe relación directa entre las condiciones laborales y desempeño laboral de los Trabajadores de la Empresa de Turismo Gatur Cusco SRL, año 2020.

HE 4 Existe relación directa entre la supervisión y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa de Turismo Gatur Cusco SRL, año 2020.

HE 5 Existe relación directa entre la comunicación y desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa de Turismo Gatur Cusco SRL, año 2020.

#### **3.2. Variables de estudio**

##### **3.2.1. Definición conceptual:**

##### **3.2.1.1. *Clima organizacional***

El clima organizacional ha sido un concepto que fue investigado desde varios años atrás, llegando a tener gran importancia con los años, lo que evidencia que este tema ha dejado de ser irrelevante en las organizaciones para convertirse en un aspecto transcendental a investigar.

Según Chiavenato, (2011). El clima organizacional es “una facultad o propiedad de acuerdo al contexto en la que se organizan y que perciben o experimentan sus miembros y que influye en su conducta” (p.74).

### **3.2.1.2. Desempeño laboral:**

De acuerdo a Chiavenato, (2010), se define el desempeño laboral como: “La manera como se comporta el trabajador en el logro de los objetivos fijados; éste forma parte de la estrategia individual para lograr los objetivos”. (pág. 210).

En consecuencia, se determina que el desempeño laboral es el conjunto de acciones de productividad de los empleados que tienen el compromiso de conseguir las metas y estrategias propuestas.

### **3.2.2. Definición operacional**

#### **3.2.2.1. Clima organizacional:**

Chiavenato (2000) indica que el clima organizacional “refleja la influencia ambiental en la motivación de los participantes. Puede describirse como la cualidad o propiedad del ambiente organizacional percibida o experimentada por los miembros de la organización, que influye en su comportamiento” (p.120).

Para esta variable se empleó el cuestionario adaptado de clima organizacional de Sonia Palma (2004). Basado en los lineamientos teóricos de Likert, (1967).

Este cuestionario de clima organizacional de acuerdo al autor presenta las siguientes dimensiones realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales. Los cuales constan de 50 ítems que miden la percepción del clima organizacional.

#### **3.2.2.2. Desempeño laboral:**

Chiavenato. (2011, p, 59). “La estimación del desempeño es un sistema de apreciación del desempeño del individuo en el cargo y de su potencial de desarrollo”. El autor mencionado diseña la evaluación del desempeño como una técnica de dirección imprescindible en la actividad administrativa.

Para esta variable se utilizó el cuestionario de desempeño laboral, elaborado por Rodríguez. y Ramírez. (2015). Este instrumento según los autores consta de cuatro dimensiones que son Motivación, responsabilidad, liderazgo y trabajo en equipo además de formación y desarrollo personal. Todas estas dimensiones constan de 28 ítems que miden el desempeño laboral de los trabajadores.

### 3.2.3. Operacionalización de variables

#### Operacionalización de variables

variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Clima organizacional	Chiavenato (2000) indica que el clima organizacional “refleja la influencia ambiental en la motivación de los participantes. Puede describirse como la cualidad o propiedad del ambiente organizacional percibida o experimentada por los miembros de la organización, que influye en su comportamiento” (p.120).	Realización Personal	Desarrollo personal	1,6,11,16,21,26
			Desarrollo profesional	31,36,41,46
		Involucramiento laboral	Compromiso con la institución	2,7,12,17,22,27
			Identificación con la institución	32,37,42,47
		supervisión	Apoyo a las tareas	3,8,13,18,23,28
			funcionamiento	33,38,43,48
		comunicación	Fluidez en la comunicación	4,9,14,19,24
			Claridad en la comunicación	29,34,39,44,49
		Condiciones laborales	Elementos materiales	5,10,15,20,25,30
			Elementos psicosociales	35,40
		Elementos económicos	45,50	
Desempeño laboral	Chiavenato. (2011, p, 59). “La estimación del desempeño es un sistema de apreciación del desempeño del individuo en el cargo y De su potencial de desarrollo”. el autor mencionado diseña la evaluación del desempeño como una técnica de dirección imprescindible En la actividad administrativa.	motivación	Ítems. 1,2,3,4,5,6,7	
		responsabilidad	Ítems: 8,9,10,11,12,13,14,15	
		Liderazgo y Trabajo en equipo	Ítems: 16,17,18,19,20,21,22,23	
		Formación y Desarrollo personal	Ítems: 24,25,26,27,28	

Fuente: elaboración propia

### **3.3. Tipo y nivel de la investigación:**

El presente estudio según su finalidad es de tipo básico, porque busca ampliar y profundizar los conocimientos existentes en torno a la realidad problemática. (Carrasco, 2005).

En consecuencia, la presente investigación, aporta conocimientos con la finalidad de contribuir a dar futuras soluciones a los problemas entre clima organizacional y desempeño laboral.

Y según su enfoque es de tipo cuantitativo porque usa la recolección de datos para probar la hipótesis, con base en la medición numérica y se sirve del análisis estadístico (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

El nivel de estudio realizado es correlacional, porque el objetivo principal es determinar la relación que existe entre dos variables, en esta investigación determinar la relación que existe entre el clima organizacional y desempeño laboral en la empresa de turismo Gatur cusco SRL del Cusco; por tanto, mide el grado de relación entre dos variables.

### **3.4. Diseño de la investigación:**

El diseño de la investigación es no experimental, El diseño corresponde a una investigación no experimental de tipo transversal – correlacional; según Valderrama (2016, p. 68), las variables no son manipuladas y los resultados reflejan el estado actual de las mismas.

Según Hernández (2014). Indica que este tipo de estudio se caracteriza por la “no manipulación deliberada de las variables por parte del investigador” (p 152). Mientras que (Kerlinger, y Lee, 2002 p 504). Indicaron que “La investigación no experimental es la búsqueda empírica y sistemática en la que el científico no posee control directo de las variables independientes, debido a que sus manifestaciones no son manipulables”.

### **3.5. Población y muestra de estudio**

#### **3.5.1. Población**

La Población estuvo compuesta por 60 trabajadores comprendidos en todas las áreas de la empresa de Turismo Gatur Cusco SRL, Distrito Cusco, en el Departamento del Cusco

#### **3.5.2. Muestra**

Según Vara (2012, pág. 222) indica, si es posible acceder a toda la población sin restricciones, entonces es mejor trabajar con toda; a esto, se le llama muestra censal.

### **3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.6.1. Técnicas de recolección de datos:**

En esta investigación, la técnica de recolección de datos fue la encuesta.

#### **3.6.2. Instrumentos de recolección de datos**

En la presente investigación se utilizó como instrumento el cuestionario.

### **Cuestionario clima organizacional**

Para el primer variable clima organizacional se utilizó el cuestionario de clima organizacional de Palma. (2004), que fue aplicado por pastor guillen Andrea Paola. (2018).

#### **Ficha Técnica:**

Nombre:	Escala de Clima Organizacional CI-SPC
Autor:	Sonia Palma Carrillo (2004)
Aplicado por:	Pastor Guillen Andrea Paola
Lugar:	Lima
Finalidad:	Medir la percepción de clima organizacional
Aplicación:	Directa
Tiempo:	20 Minutos
Dimensiones:	Realización personal, Involucramiento Laboral, supervisión,

Comunicación, Condiciones laborales,  
Ítems: Este cuestionario cuenta con 50 ítems, (1) ninguna o nada,  
(2) Poco, (3) Regular, (4)  
Valides: Validación por juicio de dos expertos  
Confiabilidad: El nivel de confiabilidad se logró a través del método de  
Crombach. Con .976 de puntaje.

### **Cuestionario desempeño laboral:**

Para la segunda variable desempeño laboral se utilizó el cuestionario de Desempeño laboral, este cuestionario fue realizado por Rodríguez, y Ramírez (2005). Aplicado por Pastor Guillen Ana Paola. (2018).

### **Ficha Técnica:**

Nombre: Escala de Desempeño laboral  
Autor: Rodríguez y Ramírez (2015)  
Aplicado por: Pastor Guillen Andrea Paola  
Lugar: Lima  
Finalidad: Medir la percepción de desempeño laboral  
Aplicación: Directa  
Tiempo: 20 Minutos  
Dimensiones: Motivación, Responsabilidad, Liderazgo y trabajo en equipo,  
Formación y desarrollo personal  
Ítems: Este cuestionario cuenta con 28 ítems, (0) Nunca, (1) A  
veces, (2) Frecuentemente, (3) Siempre  
Valides: Validación por juicio de dos expertos  
Confiabilidad: El nivel de confiabilidad se logró a través del método de  
Crombach. Con .996 de puntaje.

### **3.7. Métodos de análisis de datos:**

Una vez obtenida la información se procedió a la realización de los instrumentos de recolección de datos; dichos datos fueron incorporados o ingresados al programa computarizado SPSS, luego se hicieron los cruces necesarios que consideran a las hipótesis, y con precisiones porcentuales, el

ordenamiento de mayor a menor y tal o cual indicador estadístico, para finalmente, ser presentados como informaciones en forma de tablas y/o figuras, que merezcan su correspondiente interpretación.

### **3.8. Aspectos éticos**

De acuerdo a las normas establecidas por el decreto supremo N°017-MINEDU, se respetará todas las autorías contenidas en el desarrollo de este trabajo de investigación, cumpliendo con las normas establecidas por la Universidad Privada Telesup. Asumiendo una actitud de responsabilidad en el procesamiento de los datos obtenidos, al aplicar los instrumentos de recolección de datos, procesarlos correctamente con el fin de obtener resultados verídicos.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Variable Clima Organizacional

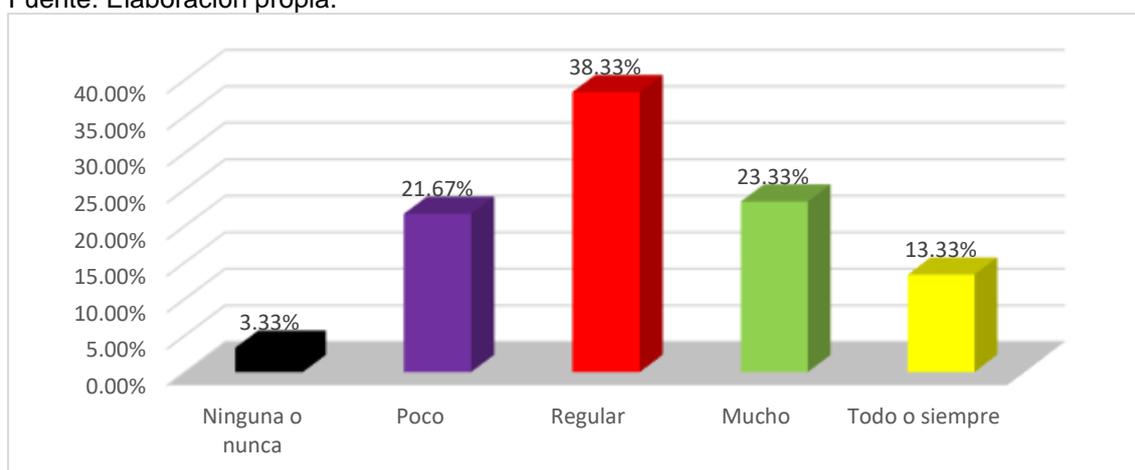
#### 4.1.1. Dimensión: Realización personal

**Tabla 1.**

*Ítem 1: Existen oportunidades de progresar en la institución.*

	Frecuencia	Porcentaje
Ninguna o nunca	2	3.33%
Poco	13	21.67%
Regular	23	38.33%
Mucho	14	23.33%
Todo o siempre	8	13.33%
TOTAL	60	100%

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 1.** Ítem 1: Existen oportunidades de progresar en la institución.

Fuente: elaboración propia

### **Análisis e Interpretación**

Según la tabla 1 y la figura 1 esto indica que el 38,33% de encuestados manifestó regular, el 23,33% de encuestados manifestó mucho, el 21,67% de encuestados manifestó poco, el 13,33% de encuestados manifestó todo o siempre y un 5,33% de encuestados manifestó ninguna o nunca.

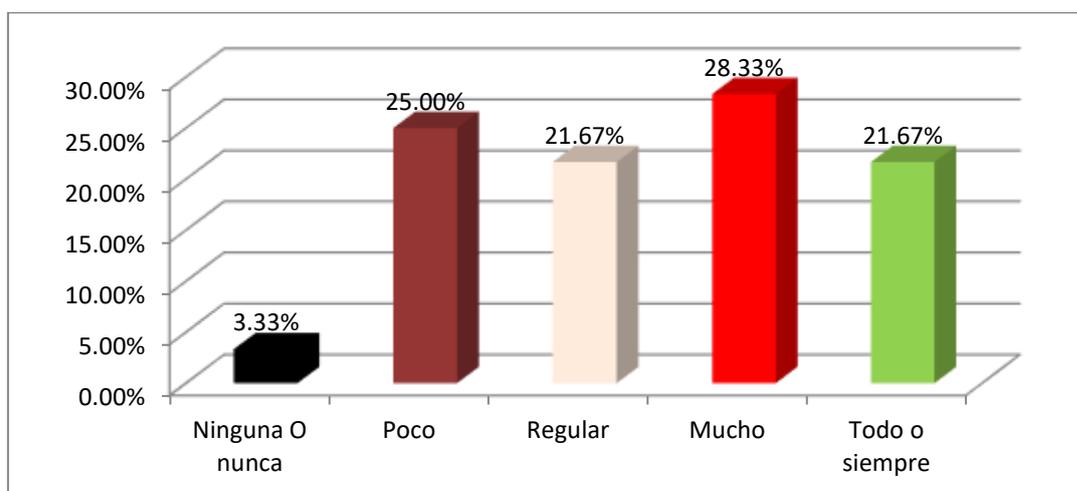
Esto nos indica que el mayor porcentaje dice que si hay oportunidad de progresar regularmente en la empresa donde laboran, y esto los motiva a seguir preparándose para los nuevos retos por venir.

**Tabla 2.**

*Ítem 2: El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.*

	Frecuencia	Porcentaje
Ninguna o nunca	2	3.33%
Poco	15	25%
Regular	13	21.67%
Mucho	17	28.33%
Todo o siempre	13	21.67%
TOTAL	60	100

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 2.** Ítem 2: El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.

Fuente: Elaboración propia.

### **Análisis e Interpretación**

Según la tabla 2 y la figura 2 esto indica que el 28.33% de encuestados respondieron mucho, el 25% respondieron poco, el 21.67% de encuestados respondieron todo o siempre, el 21.67% que son 13 empleados respondieron poco y un 3.33% que son 2 empleados respondieron ninguna o nunca,

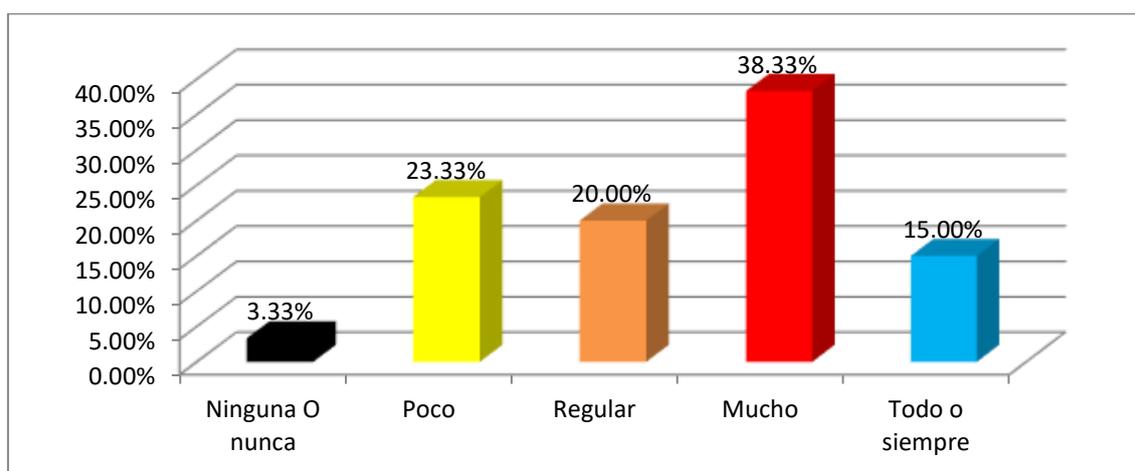
Observando la tabla indicaremos que el jefe si se interesa por el éxito de sus empleados puesto que la mayoría de las respuestas tienen casi el mismo porcentaje y no hay una diferencia sustancial, se concluye que el jefe si se interesa por el éxito de sus trabajadores.

**Tabla 3.**

*Ítem 3: Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.*

	Frecuencia	Porcentaje
Ninguna o nunca	2	3.33%
Poco	14	23.33%
Regular	12	20%
Mucho	23	38.33%
Todo o siempre	9	15.0%
TOTAL	60	100%

Fuente: elaboración propia



**Figura 3.** *Ítem 3: Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.*

Fuente. Elaboración propia.

### **Análisis e Interpretación**

Según la tabla 3 y la figura 3 esto indica que el 38.33% de encuestados respondieron mucho, 23.33% de encuestados respondieron poco, el 20% de encuestados respondieron poco, el 15% de encuestados respondieron todo o siempre y el 3.33% de encuestados respondieron ninguna o nunca.

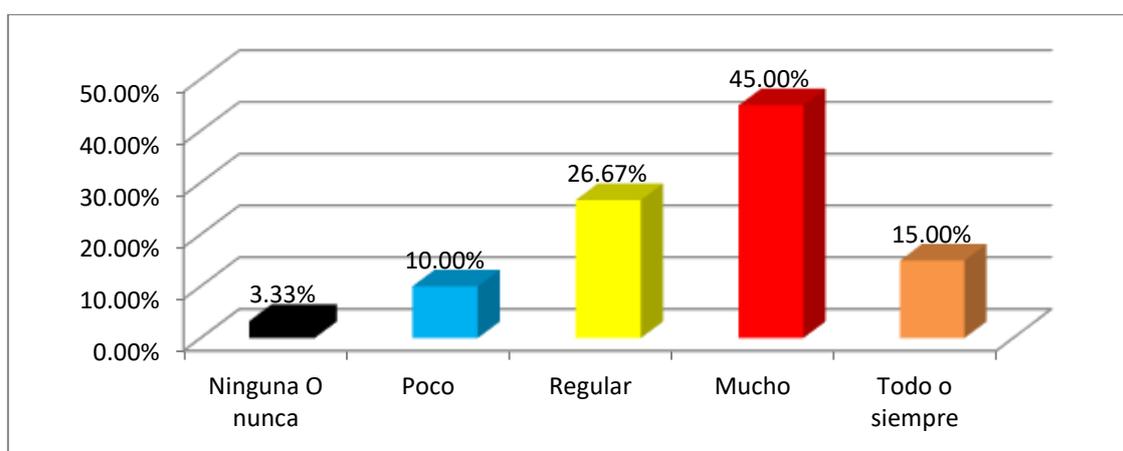
Tomamos como referencia el porcentaje más alto, lo cual nos indica que si hay participación en definir los objetivos y las acciones al interior de la empresa de turismo Gatur cusco SRL. Porcentajes intermedios indican poco y regular y un porcentaje muy pequeño indica nunca, esto influye de manera positiva en el desempeño laboral de los empleados de la empresa, que sienten ser parte importante en el futuro y desarrollo de la empresa.

**Tabla 4.**

*Ítem 4: Se valoran los altos niveles de desempeño.*

	Frecuencia	Porcentaje
Ninguna o nunca	2	3.33%
Poco	6	10%
Regular	16	26.67%
Mucho	27	45%
Todo o siempre	9	15%
TOTAL	60	100%

Fuente. Elaboración propia.



**Figura 4.** Ítem 4: Se valoran los Altos niveles de desempeño.

Fuente: Elaboración propia.

### **Análisis e interpretación**

Según la tabla 4 y la figura 4 esto indica que el 45% de encuestados respondieron mucho, el 26.67% de empleados respondieron regular, el 15% de empleados respondieron todo o siempre, el 10% de empleados respondieron poco y el 3.33%% de empleados respondieron ninguna o nunca

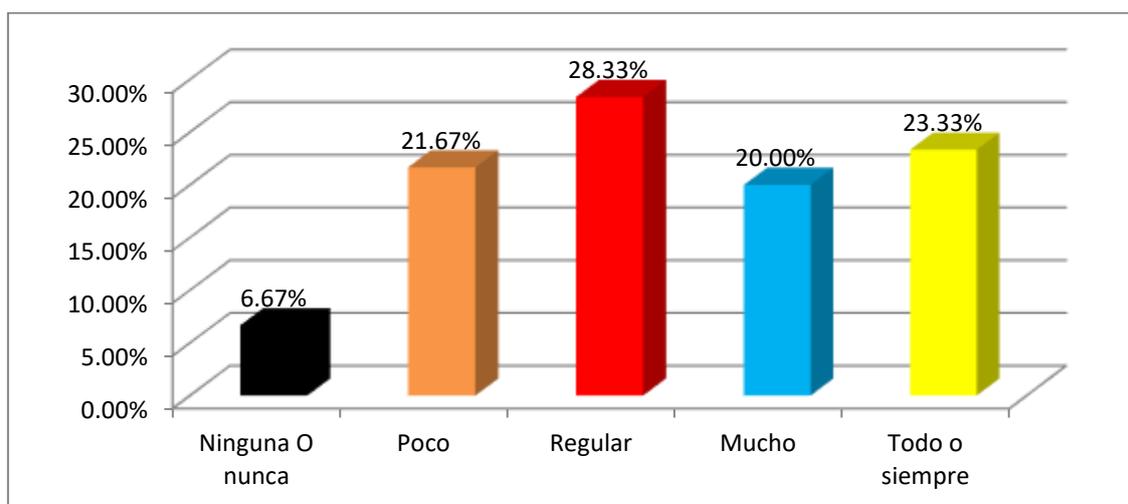
Observamos que, si se valoran los altos niveles de desempeño en la organización, en comparación de los demás porcentajes menores que indican que no se valoran, lo cual afecta de manera positiva en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de turismo Gatur cusco SRL

**Tabla 5.**

*Ítem 5: Los supervisores expresan reconocimientos por los logros*

	Frecuencia	Porcentaje
Ninguna o nunca	4	6.67%
Poco	13	21.67%
Regular	17	28.33%
Mucho	12	20%
Todo o siempre	14	23.33%
TOTAL	60	100%

Fuente: Elaboración propia



**Figura 5.** Ítem 5: Los supervisores expresan reconocimientos por los logros

Fuente: Elaboración propia.

### **Análisis e interpretación**

Según la tabla 5 y la figura 5 esto indica que el 28.33% de los encuestados mencionaron regular, el 23.33% de empelados mencionaron todo o siempre, el 21.67 de empleados mencionaron poco, el 20% de empleados mencionaron mucho y el 6.67% de empleados mencionaron ninguna o nunca.

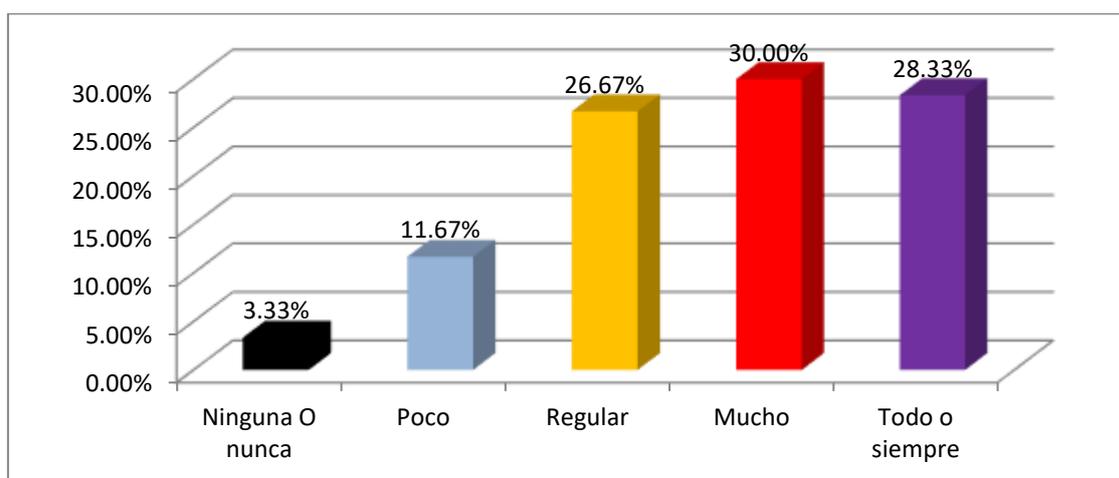
Los resultados nos indican que los supervisores si expresan reconocimiento por los logros obtenidos, lo cual afecta de forma positiva en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de turismo Gatur cusco SRL.

**Tabla 6.**

*Ítem 6: Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.*

	Frecuencia	Porcentaje
Ninguna o nunca	2	3.33%
Poco	7	11.67%
Regular	16	26.67%
Mucho	18	30%
Todo o siempre	17	28.33%
TOTAL	60	100%

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 6.** Ítem 6. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.

Fuente: Elaboración propia.

### **Análisis e interpretación**

Según la tabla 6 y la figura 6 esto indica que el 30% de encuestados indicaron mucho, el 28.33% de empleados indicaron todo o siempre, el 26.67% de empleados indicaron regular, el 11.67% indicaron poco y el 3.33% indicaron ninguna o nunca.

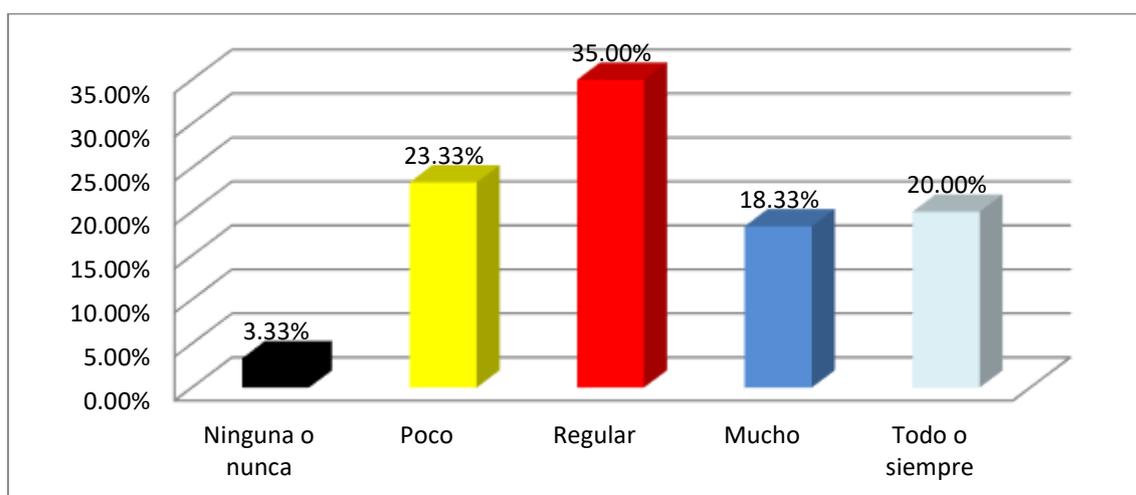
Podemos deducir que los porcentajes altos nos indican que por la actividad en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse, lo cual es un claro indicativo que influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa creándoles un clima de bienestar laboral.

**Tabla 7.**

*Ítem 7: Los jefes promueven la capacitación que se necesita.*

	Frecuencia	Porcentaje
Ninguna o nunca	2	3.33%
Poco	14	23.33%
Regular	21	35%
Mucho	11	18.33%
Todo o siempre	12	20.00%
TOTAL	60	100%

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 7.** Ítem 7. Los jefes promueven la capacitación que se necesita.

Fuente: Elaboración propia.

### **Análisis e Interpretación**

Según la tabla 7 y la figura 7 esto indica que el 35% de encuestados indicaron regular, el 23.33% de empleados indicaron poco, el 20% de empleados indicaron todo o siempre, el 18.33% de empleados indicaron mucho y el 3.33% de empleados indicaron ninguna o nunca.

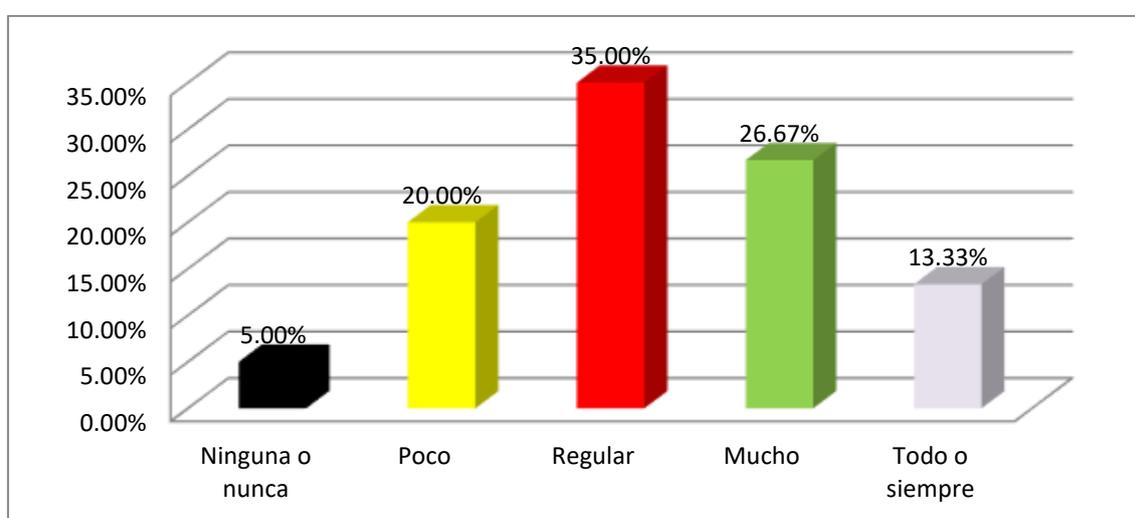
Podemos deducir que los jefes promueven las capacitaciones que se necesitan en la empresa, para un mejor desempeño laboral de los trabajadores, un porcentaje menor indicaron que no los capacitan nunca.

**Tabla 8.**

*Ítem 8: La empresa promueve el desarrollo personal.*

	Frecuencia	Porcentaje
Ninguna o nunca	3	5%
Poco	12	20%
Regular	21	35.00%
Mucho	16	26.67%
Todo o siempre	8	13.33%
TOTAL	60	100%

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 8.** Ítem 8: La empresa promueve el desarrollo personal.

Fuente: Elaboración propia.

### **Análisis e Interpretación**

Según la tabla 8 y la figura 8 esto indica que el 35% de encuestados indicaron regular, el 26.67% de empleados indicaron mucho, el 20% de empleados indicaron poco, el 13.33% de empleados indicaron todo o siempre y el 5% v de empleados indicaron ninguna o nunca.

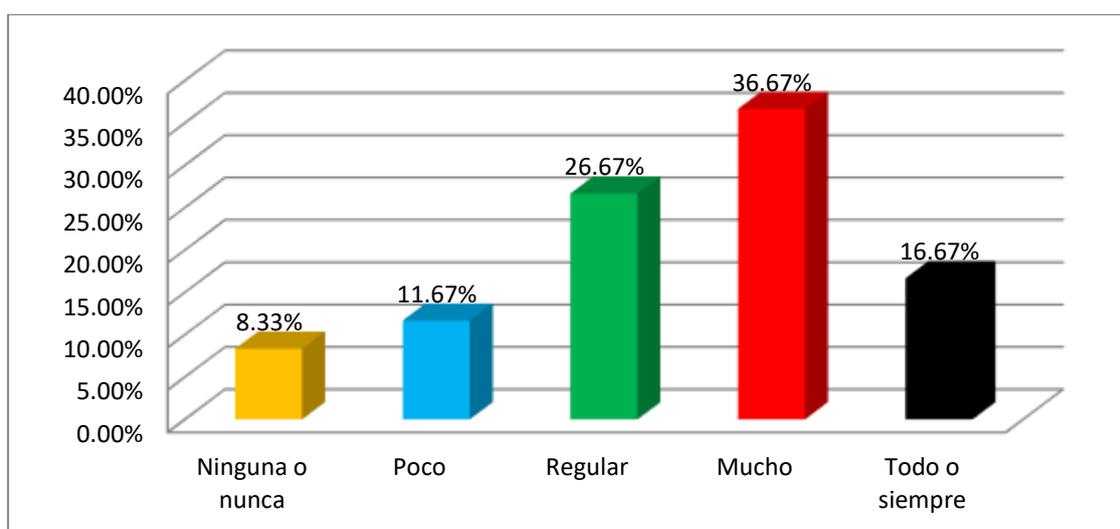
Deducimos que la empresa promueve el desarrollo personal, en vista que los porcentajes regular y mucho tienen los mayores puntajes, lo cual nos indica que el personal que labora tiene un mejor desempeño laboral

**Tabla 9.**

*Ítem 9: Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.*

	Frecuencia	Porcentaje
Ninguna o nunca	5	8.33%
Poco	7	11.67%
Regular	16	26.67%
Mucho	22	36.67%
Todo o siempre	10	16.67%
TOTAL	60	100%

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 9.** Ítem 9: Se promueve la generación de ideas creativas o innovadora

Fuente: Elaboración propia.

### **Análisis e Interpretación**

Según la tabla 9 y la figura 9 esto indica que el 36.67% de encuestados indicaron mucho. El 26.67% de empleados indicaron regular, el 16.67% de empleados indicaron todo o siempre, el 11.67 de empleados indicaron poco y el 8.33% de empleados indicaron ninguna o nunca.

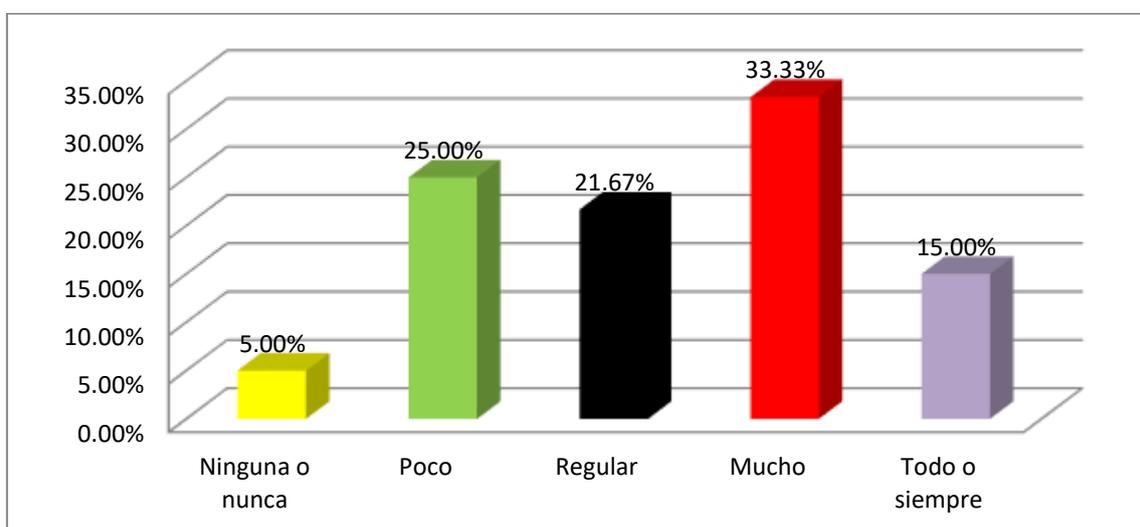
Observando la tabla podemos afirmar que los porcentajes altos indican que si se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras en la empresa lo cual repercute positivamente en el desempeño laboral de los empleados.

**Tabla 10.**

*Ítem 10: Se reconocen los logros en el trabajo.*

	Frecuencia	Porcentaje
Ninguna o nunca	3	5%
Poco	15	25
Regular	13	21.67%
Mucho	20	33.33%
Todo o siempre	9	15%
TOTAL	60	100%

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 10.** Ítem 10: Se reconocen los logros en el trabajo.

Fuente: Elaboración propia.

### **Análisis e Interpretación**

Según la tabla 10 y la figura 10 esto indica que el 33.33% de los encuestados indicaron mucho, el 25% de empleados indicaron poco, el 21.67% de empleados indicaron regular, el 15% de empleados indicaron todo o siempre y el 5% de empleados indicaron ninguna o nunca.

Teniendo en cuenta los porcentajes de mucho y regular podemos afirmar que si se reconocen los logros de los empleados en la empresa, lo cual es un indicador positivo respecto al desempeño laboral.

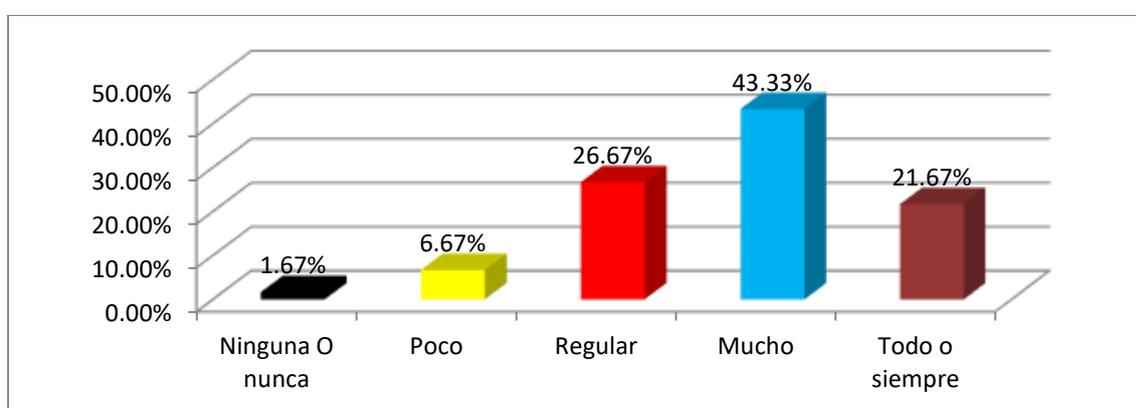
#### 4.1.2. Dimensión: Involucramiento Laboral

**Tabla 11.**

*Ítem 11: Compromiso con el éxito en la organización.*

	Frecuencia	Porcentaje
Ninguna o nunca	1	1.67%
Poco	4	6.67%
Regular	16	26.67%
Mucho	26	43.33%
Todo o siempre	13	21.67%
TOTAL	60	100%

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 11.** Ítem 11: Compromiso con el éxito en la organización.

Fuente: Elaboración propia.

#### **Análisis e Interpretación**

Según la tabla 11 y la figura 11 esto indica que el 43.33%, manifestaron que se sienten muy comprometidos con el éxito, el 26.67% manifestaron regular compromiso, el 21.67% estar siempre comprometidos con el éxito, un 6.67% manifestó poco compromiso con el éxito y un 1.67% manifestó ninguna o nunca.

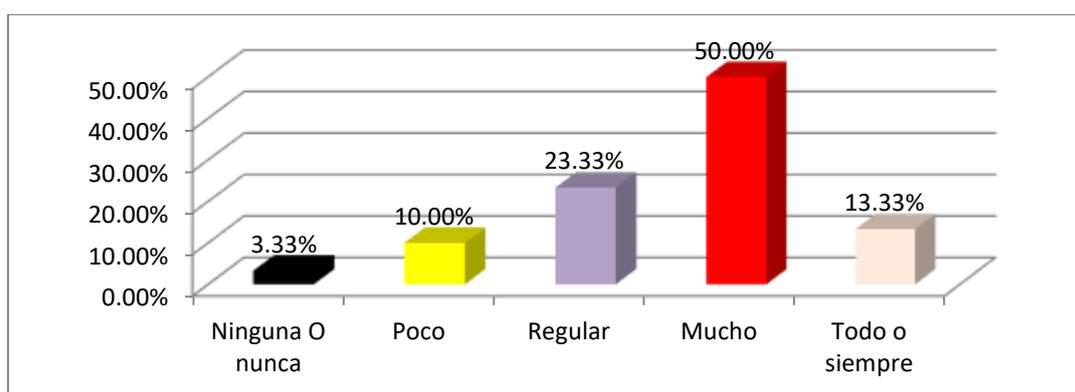
Llegamos a la conclusión que la mayoría de trabajadores se sienten comprometidos con el éxito de la empresa, siendo un indicador positivo. Para el desempeño laboral, puesto que los trabajadores sienten ser parte del éxito y los motiva a seguir participando con el éxito.

**Tabla 12.**

*Ítem 12: Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.*

	Frecuencia	Porcentaje
Ninguna o nunca	2	3.33%
Poco	6	10%
Regular	14	23.33%
Mucho	30	50%
Todo o siempre	8	13.33%
TOTAL	60	100%

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 12.** Ítem 12: Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.

Fuente: Elaboración propia.

### **Análisis e Interpretación**

Según la tabla 12 y la figura 12 esto indica que el 50% de encuestados indicaron mucho, el 23.33% de empleados indicaron regular, el 13.33% d empleados indicaron todo o siempre, el 10% de empleados indicaron poco y el 3.33% de empleados indicaron ninguna o nunca.

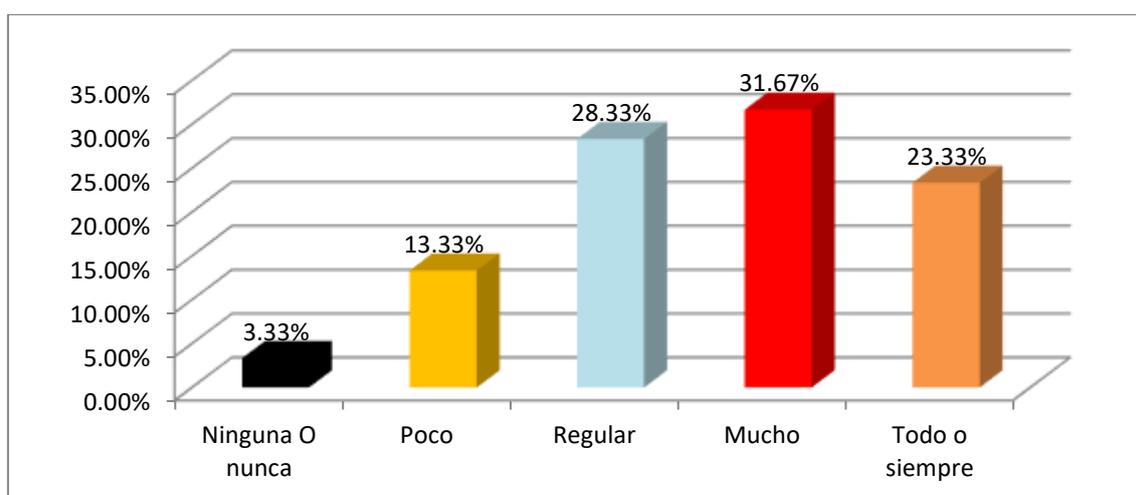
Apreciando la tabla nos indica que el mayor porcentaje de empleados asegura sus niveles de logro en el trabajo, frente a porcentajes reducidos de poco o nada por lo cual podemos asegurar un buen desempeño laboral de los trabajadores en beneficio de la empresa y de los clientes.

**Tabla 13.**

*Ítem 13: Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización*

	Frecuencia	Porcentaje
Ninguna o nunca	2	3.33%
Poco	8	13.33%
Regular	17	28.33%
Mucho	19	31.67%
Todo o siempre	14	23.33%
TOTAL	60	100%

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 13.** Ítem 13: Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización

Fuente: Elaboración propia.

### **Análisis e Interpretación**

Según la tabla 13 y la figura 13 esto indica que el 31.67% de encuestados respondieron mucho, el 28.33% de empleados respondieron regular, el 23.33% de empleados respondieron todo o siempre, el 13.33% de empleados respondieron poco y el 3.33% de empleados respondieron ninguna o nunca.

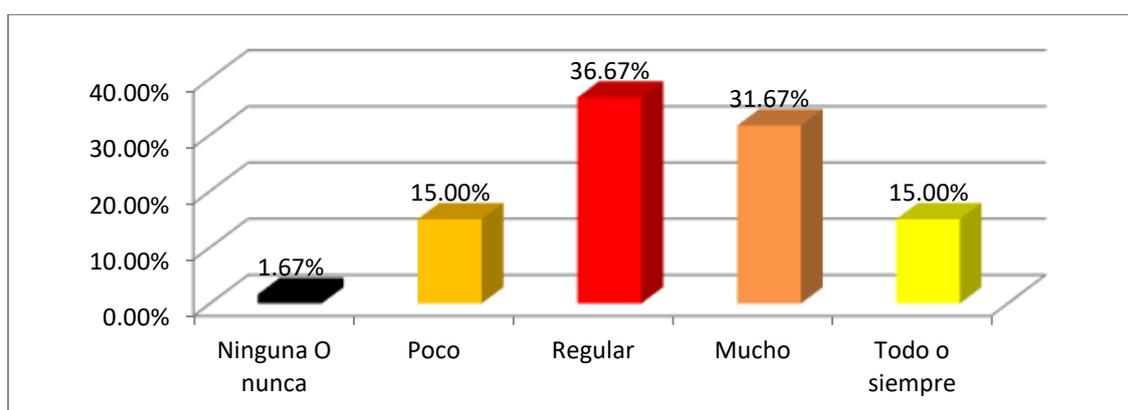
Observando la tabla podemos afirmar que el porcentaje mayor de empleados de la empresa de turismo Gatur Cusco SRL, se considera factor clave para el éxito de la organización y los motiva a seguir capacitándose.

**Tabla 14.**

*Ítem 14: Los trabajadores están comprometidos con la organización.*

	Frecuencia	Porcentaje
Ninguna o nunca	1	1.67%
Poco	9	15%
Regular	22	36.67%
Mucho	19	31.67%
Todo o siempre	9	15%
TOTAL	60	100%

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 14.** Ítem 14: Los trabajadores están comprometidos con la organización.

Fuente: Elaboración propia.

### **Análisis e Interpretación**

Según la tabla 14 y la figura 14 esto indica que el 36.67% de empleados respondieron regular, el 31.67% de empleados respondieron mucho, el 15% de empleados respondieron todo o siempre, el otro 15% de empleados respondieron poco y el 1.67% de empleados respondieron ninguna o nunca.

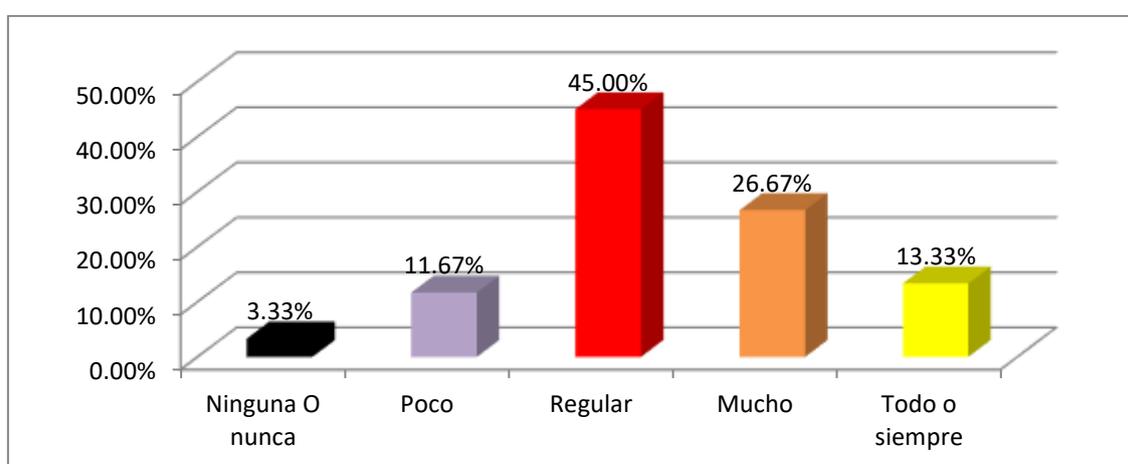
Los porcentajes nos indican, que sí están comprometidos con la organización, porcentajes menores indican poco, ninguna o nunca la diferencia confirma que la mayoría de empleados están comprometidos con la organización, potenciando el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa.

**Tabla 15.**

*Ítem 15: En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.*

	Frecuencia	Porcentaje
Ninguna o nunca	2	3.33%
Poco	7	11.67%
Regular	27	45%
Mucho	16	26.67%
Todo o siempre	8	13.33%
TOTAL	60	100%

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 15.** Ítem 15: En la oficina, se hacen Mejor las cosas cada día.

Fuente: Elaboración propia.

### **Análisis e Interpretación**

Según la tabla 15 y la figura 15 esto indica que el 45% de encuestados respondieron regular, el 26.67% de empleados respondieron mucho, el 13.33% de empleados respondieron todo o siempre, el 11.67% de empleados respondieron poco y el 3.33% de empleados respondieron ninguna o nunca.

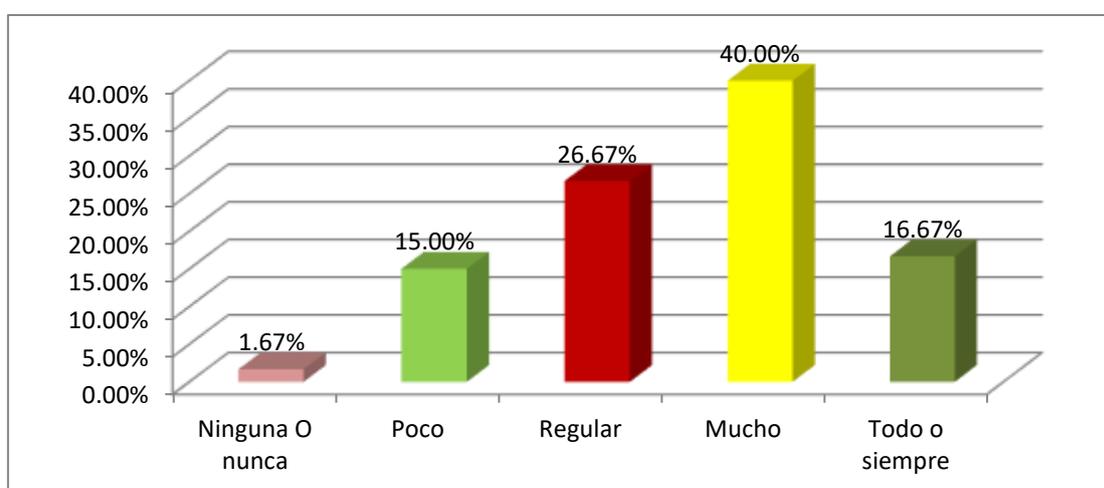
El mayor porcentaje respondió regular lo cual indica que en la empresa se esfuerzan por mejorar las cosas cada día, un buen indicativo que afecta de forma positiva al desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de turismo Gatur Cusco SRL.

**Tabla 16.**

*Ítem 16: Cumplir con las metas diarias en el trabajo, permite el desarrollo en el personal.*

	Frecuencia	Porcentaje
Ninguna o nunca	1	1.66%
Poco	9	15.00%
Regular	16	26.67%
Mucho	24	40.00%
Todo o siempre	10	16.67%
TOTAL	60	100%

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 16.** Ítem 16: Cumplir con las metas diarias en el trabajo, permite el desarrollo en el personal. Fuente: Elaboración propia.

### **Análisis e Interpretación**

Según la tabla 16 y la figura 16 esto indica que el 40% de encuestados indicaron mucho, el 26.67% de empleados indicaron regular, el 16.67% de empleados indicaron todo o siempre o todo, el 15% de empleados indicaron poco y el 1.67% de empleados indicaron ninguna o nunca.

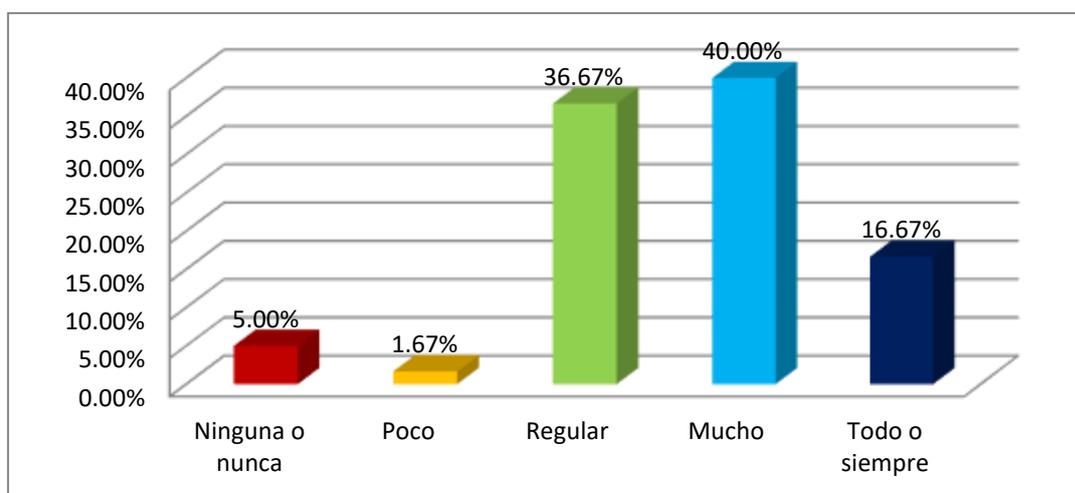
Al interpretar los resultados notamos que la mayor cantidad de trabajadores que cumplen con las metas diarias en el trabajo les permite desarrollarse, lo cual se traduce en un indicador positivo en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de turismo Gatur Cusco SRL.

**Tabla 17.**

*Ítem 17: Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.*

	Frecuencia	Porcentaje
Ninguna o nunca	3	5%
Poco	1	1.66%
Regular	22	36.67%
Mucho	24	40%
Todo o siempre	10	16.67%
TOTAL	60	100%

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 17.** Ítem 17: Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.

Fuente: Elaboración propia.

### **Análisis e Interpretación**

Según la tabla 17 y la figura 17 esto indica que el 40% de encuestados indicaron mucho, el 36.67% de empleados indicaron regular, el 16.67% de empleados indicaron todo o siempre, el 5% de empleados indicaron ninguna o nunca y el 1.67% de empleados indicaron poco.

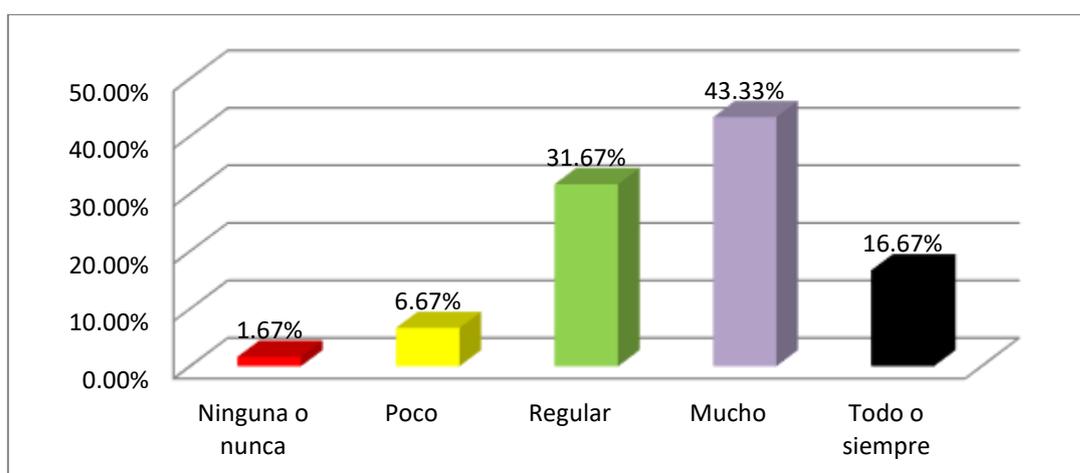
En base a los porcentajes obtenidos, los empleados indican que, si cumplir con las actividades laborales es estimulante, lo cual afecta directamente de forma positiva en el desempeño laboral de los empleados de la empresa.

**Tabla 18.**

*Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.*

	Frecuencia	Porcentaje
Ninguna o nunca	1	1.67%
Poco	4	6.67%
Regular	19	31.67%
Mucho	26	43.33%
Todo o siempre	10	16.67%
TOTAL	60	100%

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 18.** Ítem 18: Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.

Fuente: Elaboración propia.

### **Análisis e Interpretación**

Según la tabla 18 y la figura 18 esto indica que el 43.33% de encuestados indicaron mucho, el 31.67% de empleados indicaron regular, el 16.67% de empleados indicaron todo o siempre, el 6.67% de empleados indicaron poco y el 1.67% de empleados indicaron ninguna o nunca.

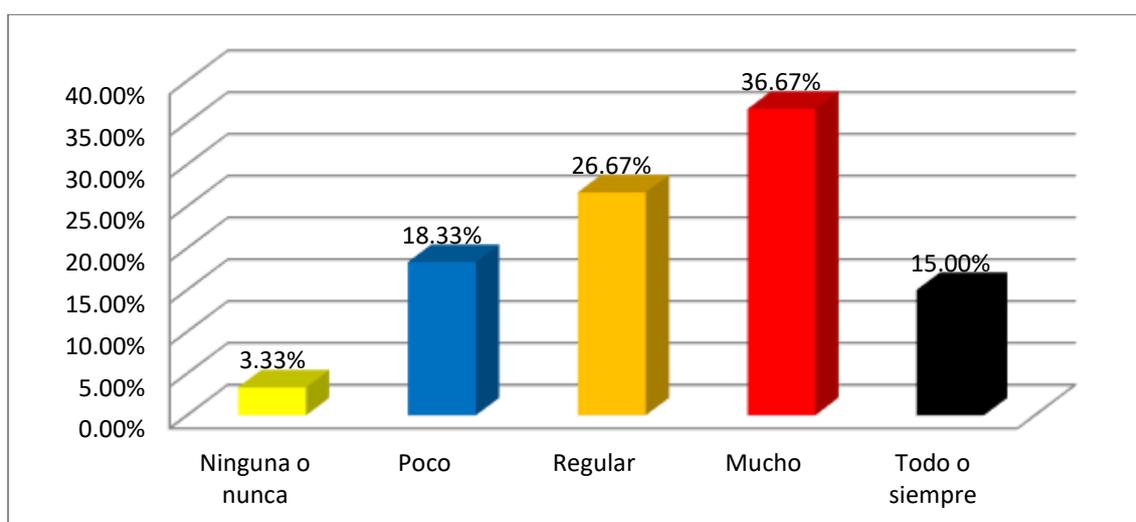
La mayor cantidad de empleados indicaron estar orgullosos de los servicios de la organización, por tanto, de ellos mismos, puesto que son ellos los generadores del servicio, elevando el desempeño laboral y su satisfacción laboral.

**Tabla 19.**

*Ítem 19: Hay clara definición de visión, misión o planes estratégicos*

	Frecuencia	Porcentaje
Ninguna o nunca	2	3.33%
Poco	11	18.33%
Regular	16	26.67%
Mucho	22	36.67%
Todo o siempre	9	15%
TOTAL	60	100%

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 19.** Ítem 19: Hay clara definición de visión, misión o planes estratégicos.

Fuente: Elaboración propia.

### **Análisis e Interpretación**

Según la tabla 19 y la figura 19 esto indica que el 36.67% de encuestados indicaron mucho, el 26.67% de empleados indicaron regular, el 18.33% de empleados indicaron poco, el 15% de empleados indicaron todo o siempre y el 3.33% de empleados indicaron ninguna o nunca.

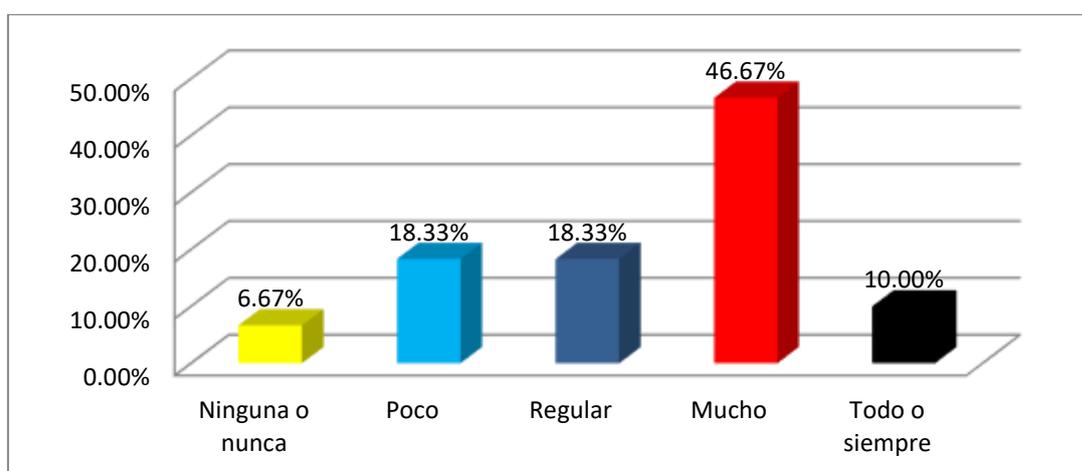
De acuerdo a los porcentajes indicados en la tabla podemos afirmar que si hay clara definición de visión, misión y planes estratégicos por los que se guía la empresa que repercute en el buen desempeño laboral de los trabajadores.

**Tabla 20.**

*Ítem 20: La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.*

	Frecuencia	Porcentaje
Ninguna o nunca	4	6.67%
Poco	11	18.33%
Regular	11	18.33%
Mucho	28	46.67%
Todo o siempre	6	10%
TOTAL	60	100%

Fuente: Elaboración propia



**Figura 20.** Ítem 20: La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.

Fuente Elaboración propia.

### **Análisis e Interpretación**

Según la tabla 20 y la figura 20 esto indica que el 46.67 de encuestados indicaron mucho, el 18,33% de empleados indicaron regular, otro 18.33% de empleados indicaron poco, el 10% de encuestados indicaron todo o siempre y el 6.67% de empleados indicaron ninguna o nunca.

Un porcentaje alto nos indica que en la organización se puede alcanzar calidad de vida laboral, lo cual determina que los trabajadores se sientan en un clima laboral estimulante, por tanto, buen desempeño laboral provechoso tanto para la empresa así mismo para el cliente

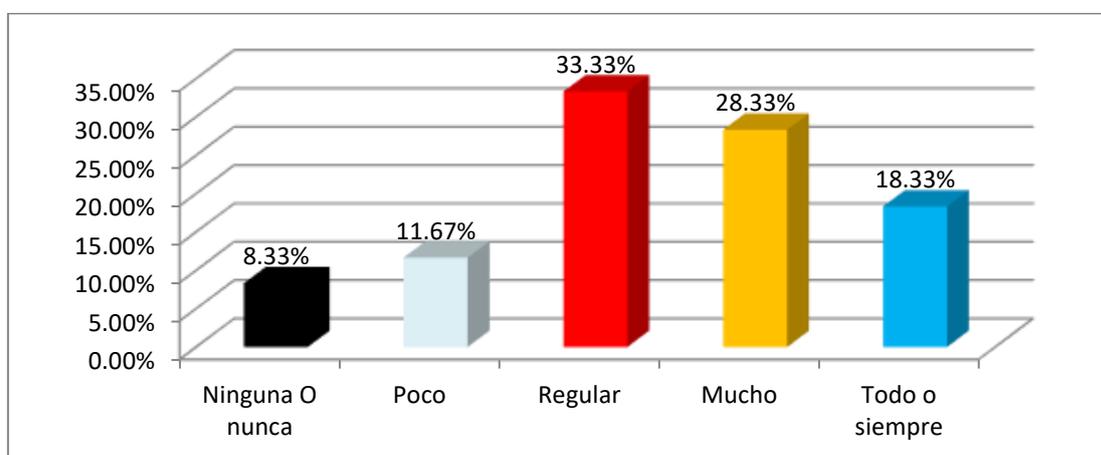
### 4.1.3. Dimensión: Supervisión

**Tabla 21.**

*Ítem 21: El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.*

	Frecuencia	Porcentaje
Ninguna o nunca	5	8.33%
Poco	7	11.67%
Regular	20	33.33%
Mucho	17	28.33%
Todo o siempre	11	18.33%
TOTAL	60	100%

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 21.** Ítem 21: El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.

Fuente: Elaboración propia.

### **Análisis e Interpretación**

Según la tabla 21 y la figura 21 esto indica que un 33.33% de encuestados respondieron regular, un 28.33% respondieron mucho, un 18.33% respondieron todo o siempre, un 11.67% respondieron poco y un 8.33% respondieron ninguna o nunca,

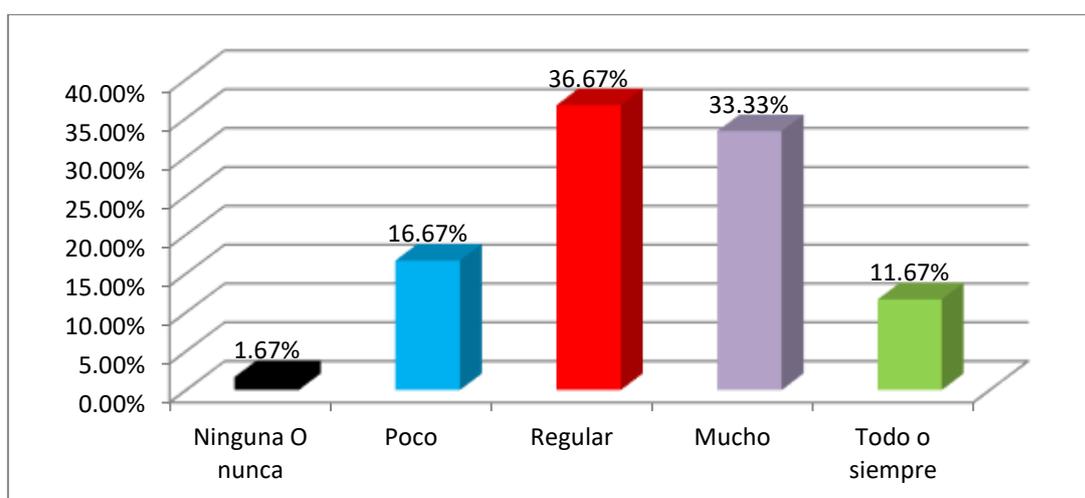
Según lo observado en la tabla esto nos indica que el superior no brinda el apoyo necesario a los empleados para poder resolver los obstáculos que se les presenta en sus labores, debido a la política de la empresa o la poca relación laboral jefes y empleados lo cual afecta sustancialmente en el desempeño.

**Tabla 22.**

*Ítem 22: En la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo.*

	Frecuencia	Porcentaje
Ninguna o nunca	1	1.67%
Poco	10	16.67%
Regular	22	36.67%
Mucho	20	33.33%
Todo o siempre	7	11.67%
TOTAL	60	100%

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 22.** Ítem 22: En la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo

Fuente: Elaboración propia.

### **Análisis e Interpretación**

Según la tabla 22 y la figura 22 esto indica que el 36.67% de encuestados que son 22 empleados respondieron regular, el 33.33% de empleados respondieron mucho, el 16.67% de empleados respondieron poco, el 11.67% respondieron todo o siempre y el 1.67% respondieron ninguna o nunca.

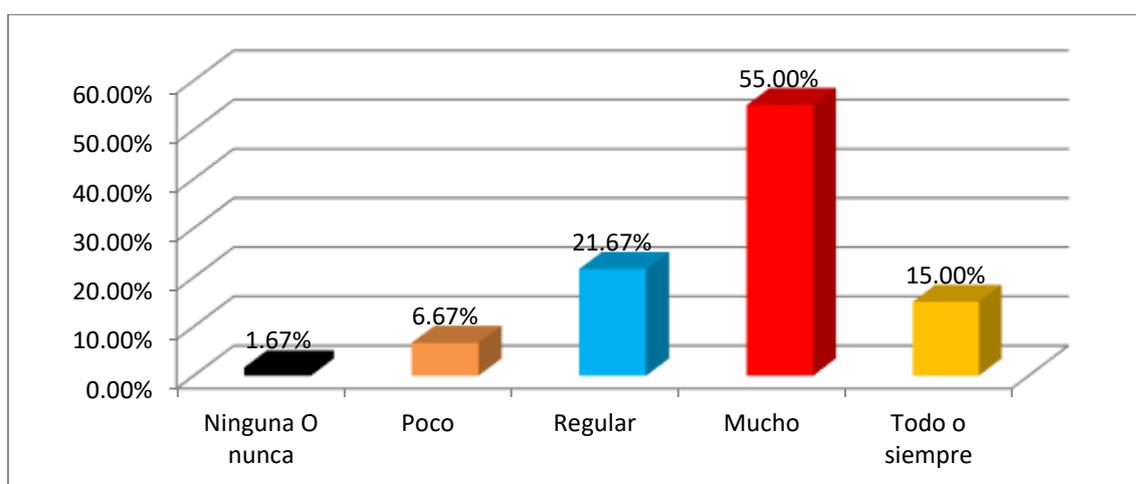
Observando la tabla llegamos a la conclusión que, si se mejoran continuamente los métodos de trabajo, de esto deducimos que los trabajadores puedan desarrollar satisfactoriamente sus labores en la empresa lo cual va en beneficio de la empresa y de los clientes.

**Tabla 23.**

*Ítem 23: La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.*

	Frecuencia	Porcentaje
Ninguna o nunca	1	1.67%
Poco	4	6.67%
Regular	13	21.67%
Mucho	33	55%
Todo o siempre	9	15%
TOTAL	60	100%

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 23.** Ítem 23: La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.

Fuente: Elaboración propia.

### **Análisis e Interpretación**

Según la tabla 23 y la figura 23 esto indica que el 55% de encuestados manifestaron mucho, el 21.67% de encuestados manifestaron regular, el 15% de empleados manifestaron todo o siempre, el 6.67% de empleados manifestaron poco y el 1.67% de empleados manifestaron ninguna o nunca.

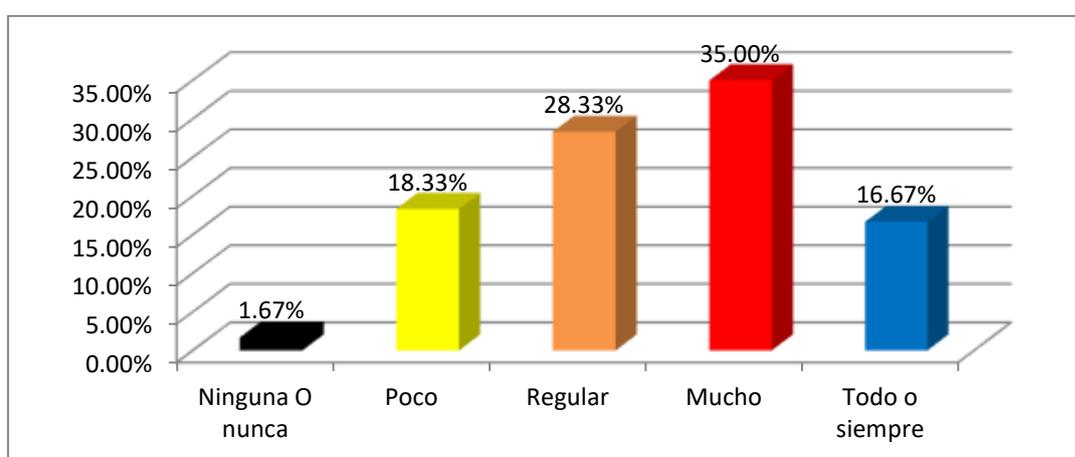
Estos resultados nos indican que la evaluación que se realiza en el trabajo ayuda a mejorar las tareas asignadas a los empleados, podemos afirmar que los jefes evalúan constantemente a su personal, para un buen desempeño laboral eficiente en beneficio de la empresa y del cliente.

**Tabla 24.**

*Ítem 24: Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.*

	Frecuencia	Porcentaje
Ninguna o nunca	1	1.67%
Poco	11	18.33%
Regular	17	28.33%
Mucho	21	35%
Todo o siempre	10	16.67%
TOTAL	60	100%

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 24.** Ítem 24: Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.

Fuente: Elaboración propia.

### **Análisis e Interpretación**

Según la tabla 24 y la figura 24 esto indica que el 35% de encuestados respondieron mucho, el 28.33 % de empleados respondieron regular, el 18.33 % de empleados respondieron poco, el 16.67 % de empleados respondieron todo o siempre y el 1.67 % de empleados respondieron ninguna o nunca.

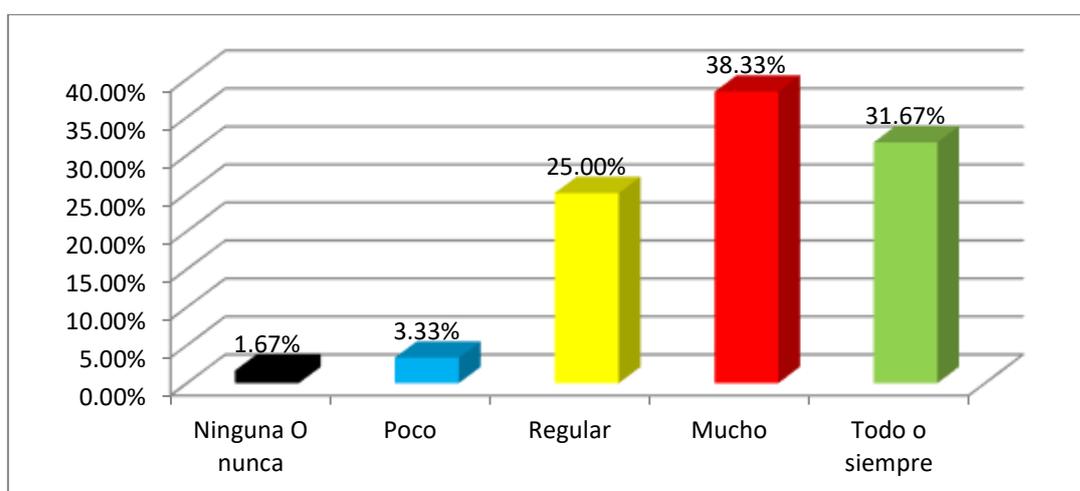
Según los porcentajes observados se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo, esto nos indicaría que los jefes realizan capacitaciones en sus empleados lo cual dinamiza el desempeño laboral de los empleados de la empresa de turismo Gatur Cusco SRL.

**Tabla 25.**

*Ítem 25: Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.*

	Frecuencia	Porcentaje
Ninguna o nunca	1	1.67%
Poco	2	3.33%
Regular	15	25%
Mucho	23	38.33%
Todo o siempre	19	31.67%
TOTAL	60	100%

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 25.** Ítem 25: Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.

Fuente: Elaboración propia.

### **Análisis e Interpretación**

Según la tabla 25 y la figura 25 esto indica que el 38.33% de encuestados respondieron mucho, el 31.67% de empleados respondieron todo o siempre, el 25% de empleados respondieron regular, el 3.33% de empleados respondieron y el 1.67% de empleados respondieron ninguna o nunca.

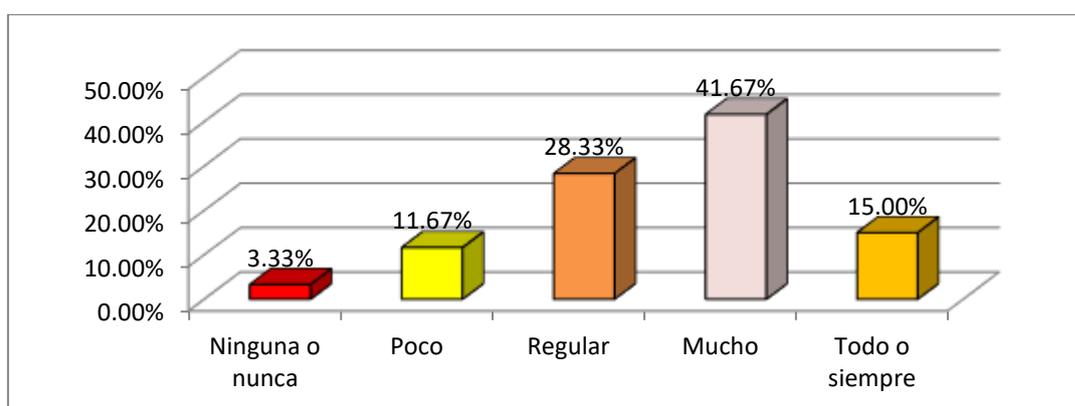
Los trabajadores de la empresa tienen muy claro y definidas las responsabilidades del puesto, esto nos indica que los trabajadores tienen una buena formación profesional y técnica. Lo cual potencia el desempeño laboral, de los trabajadores de la empresa de turismo Gatur Cusco SRL.

**Tabla 26.**

*Ítem 26. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.*

	Frecuencia	Porcentaje
Ninguna o nunca	2	3.33%
Poco	7	11.67%
Regular	17	28.33%
Mucho	25	41.67%
Todo o siempre	9	15%
TOTAL	60	100%

Fuente: Elaboración propia



**Figura 26.** Ítem 26: Se dispone de un Sistema para el seguimiento y control de las actividades.  
Fuente: elaboración propia.

### **Análisis e Interpretación**

Según la tabla 26 y la figura 26 esto indica que el 41.67% de encuestados indicaron mucho, el 28.33% de empleados indicaron regular, el 15% de empleados indicaron todo o siempre, el 11.67% de empleados indicaron poco y el 3.33% de empleados indicaron ninguna o nunca.

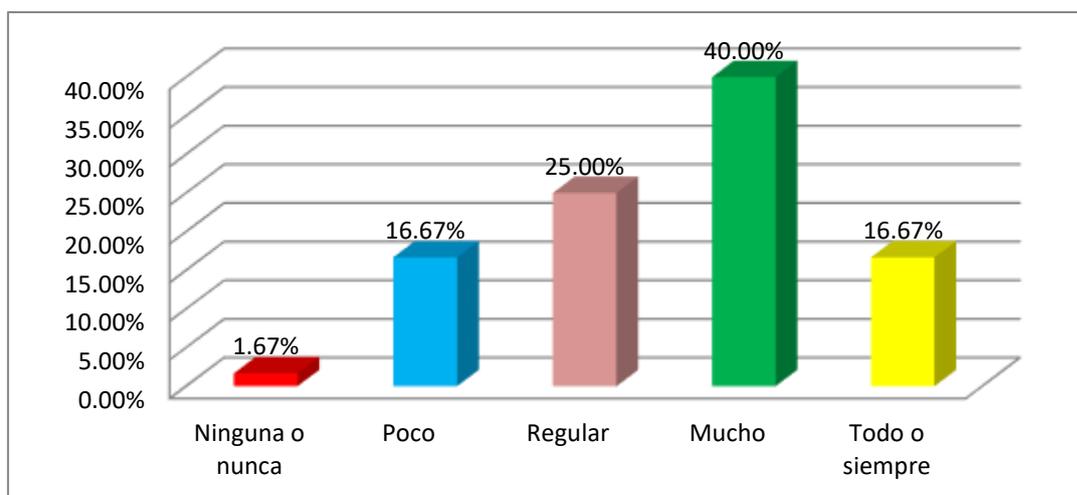
Al observar la tabla podemos afirmar que, si se dispone de un sistema de seguimiento y control de las actividades, esto nos indica que la empresa cuenta con mecanismos de seguimiento y control de actividades lo cual repercute en el óptimo desempeño laboral de los trabajadores de la empresa.

**Tabla 27.**

*Ítem 27: Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.*

	Frecuencia	Porcentaje
Ninguna o nunca	1	1.66%
Poco	10	16.67%
Regular	15	25%
Mucho	24	40%
Todo o siempre	10	16.67%
TOTAL	60	100%

Fuente: Elaboración propia



**Figura 27.** Ítem 27: Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.

Fuente: Elaboración propia.

### **Análisis e Interpretación**

Según la tabla 27 y la figura 27 esto indica que el 40% de empleados manifestaron mucho, el 25% de empleados manifestaron regular, el 16.67% de empleados manifestaron indicaron todo o siempre, el otro 16.67% de empleados manifestaron poco y el 1.67% de empleados manifestaron ninguna o nunca.

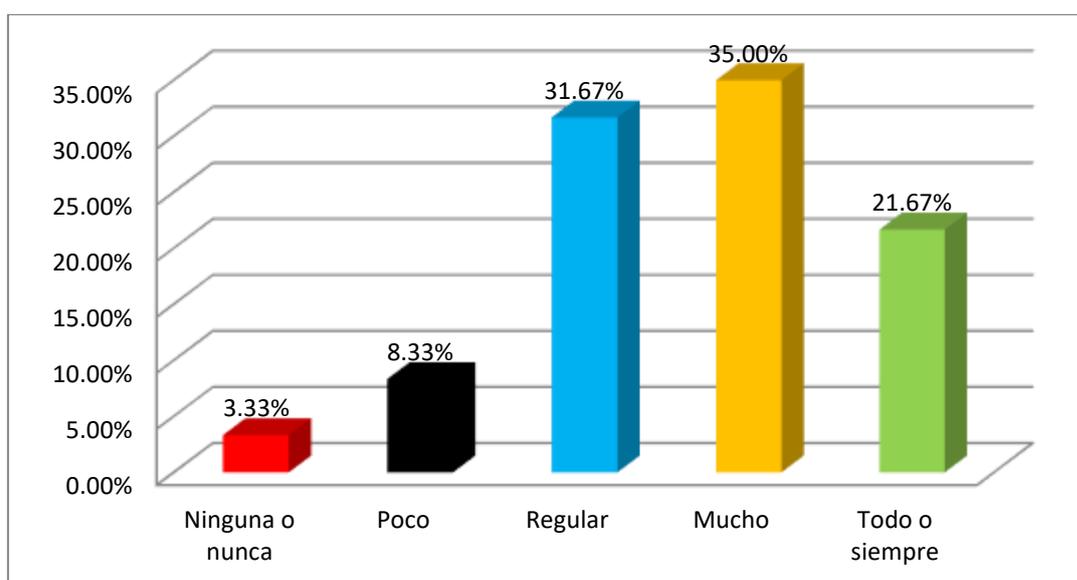
De acuerdo a la tabla podemos afirmar que, si existen normas y procedimientos como guías de trabajo, esto nos indica que la empresa trabaja de forma ordenada y sistemática para obtener buenos resultados laborales, lo cual incide favorablemente en el desempeño laboral de los trabajadores.

**Tabla 28.**

*Ítem 28: Los objetivos del trabajo están claramente definidos.*

	Frecuencia	Porcentaje
Ninguna o nunca	2	3.33%
Poco	5	8.33%
Regular	19	31.67%
Mucho	21	35.00%
Todo o siempre	13	21.67%
TOTAL	60	100%

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 28.** Ítem 28: Los objetivos del trabajo están claramente definidos.

Fuente: Elaboración propia.

### **Análisis e Interpretación**

Según la tabla 28 y la figura 28 esto indica que el 35% de los encuestados indicaron mucho, el 31.67% de empleados indicaron regular, el 21.67% de empleados indicaron todo o siempre, 8.33% de empleados indicaron poco y el 3.33% de empleados indicaron ninguna o nunca.

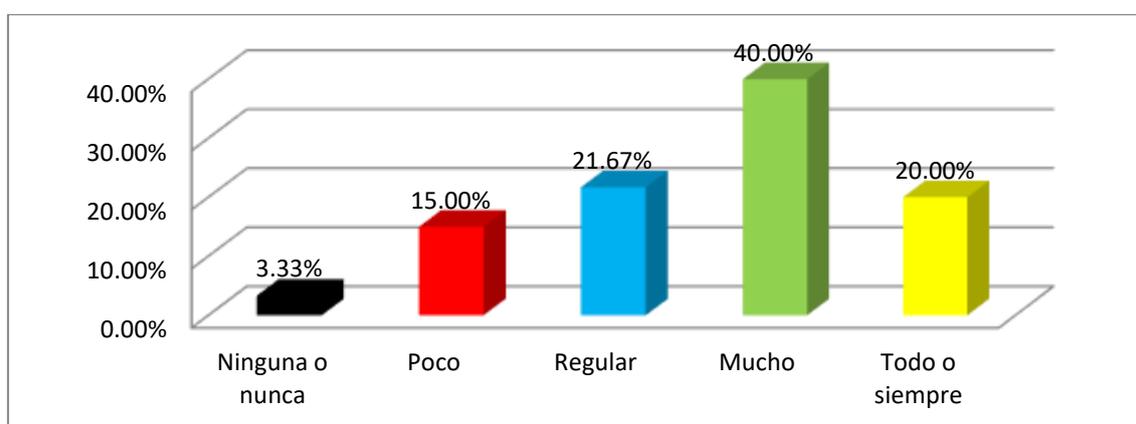
Basándonos en el porcentaje mayor podemos afirmar que los objetivos del trabajo están claramente definidos, de eso se desprende que los trabajadores tienen la oportunidad de desempeñar sus funciones con objetivos claros y definidos.

**Tabla 29.**

*Ítem 29: El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.*

	Frecuencia	Porcentaje
Ninguna o nunca	2	3.33%
Poco	9	15%
Regular	13	21.67%
Mucho	24	40%
Todo o siempre	12	20%
TOTAL	60	100%

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 29.** Ítem 29: El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.

Fuente: Elaboración propia

### **Análisis e Interpretación**

Según la tabla 29 y la figura 29 esto indica que el 40% de encuestados indicaron mucho, el 21.67% de empleados indicaron regular, el 20% de empleados indicaron todo o siempre, el 15% de empleados indicaron poco y el 3.33% de empleados indicaron ninguna o nunca.

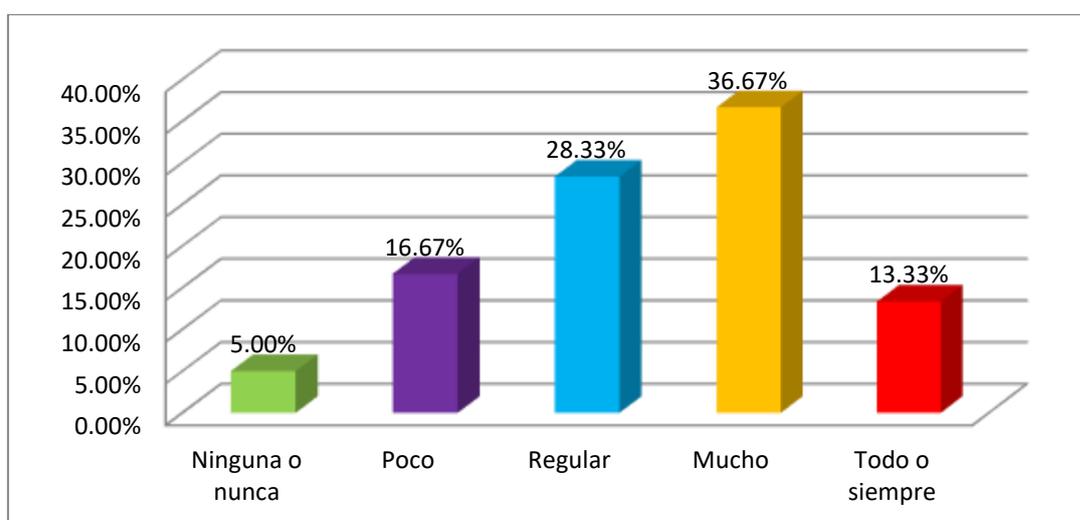
De acuerdo a los porcentajes obtenidos, afirmamos que el trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos, lo cual nos indica que los trabajadores pueden realizar sus trabajos de manera planificada, organizada por tanto el resultado es eficiente y profesional en beneficio de la empresa y del trabajador.

**Tabla 30.**

*Ítem 30: Existe un trato justo en la institución.*

	Frecuencia	Porcentaje
Ninguna o nunca	3	5%
Poco	10	16.67%
Regular	17	28.33%
Mucho	22	36.67%
Todo o siempre	8	13.33%
TOTAL	60	100%

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 30.** Ítem 30: Existe un trato justo en la institución.

Fuente: Elaboración propia.

### **Análisis e Interpretación**

Según la tabla 30 y la figura 30 esto indica que el 36.67% de encuestados indicaron mucho, el 28.33% de empleados indicaron regular, el 16.67% de empleados indicaron poco, el 13.33% de empleados indicaron todo o siempre y el 5% de empleados indicaron ninguna o nunca.

Los empleados indicaron que si existe un trato justo en la institución. Por lo tanto, podemos añadir que los trabajadores encuentran un clima organizacional saludable el cual influye de manera directa en el desempeño laboral eficiente de los trabajadores de la empresa de turismo Gatur Cusco SRL.

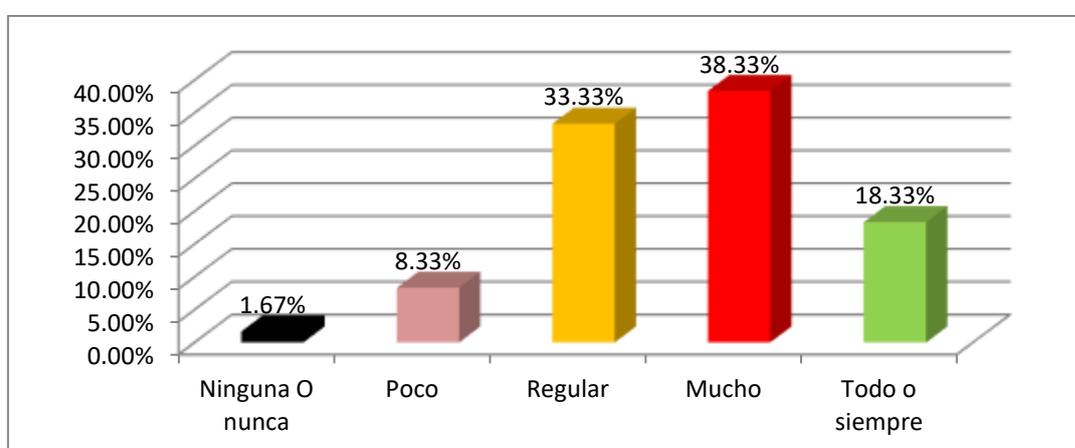
#### 4.1.4. Dimensión: Comunicación

**Tabla 31**

*Ítem 31: Acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.*

	Frecuencia	Porcentaje
Ninguna o nunca	1	1.67%
Poco	5	8.33%
Regular	20	33.33%
Mucho	23	38.33%
Todo o siempre	11	18.33%
TOTAL	60	100%

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 31.** Ítem 31: Acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.

Fuente: Elaboración propia.

#### **Análisis e Interpretación**

Según la tabla 31 y la figura 31 esto indica que el 38.33% de encuestados respondieron mucho, el 33.33% respondieron regular, el 18.33% respondieron todo o siempre, el 8.33% respondieron poco y el 1.67% respondieron ninguna o nunca.

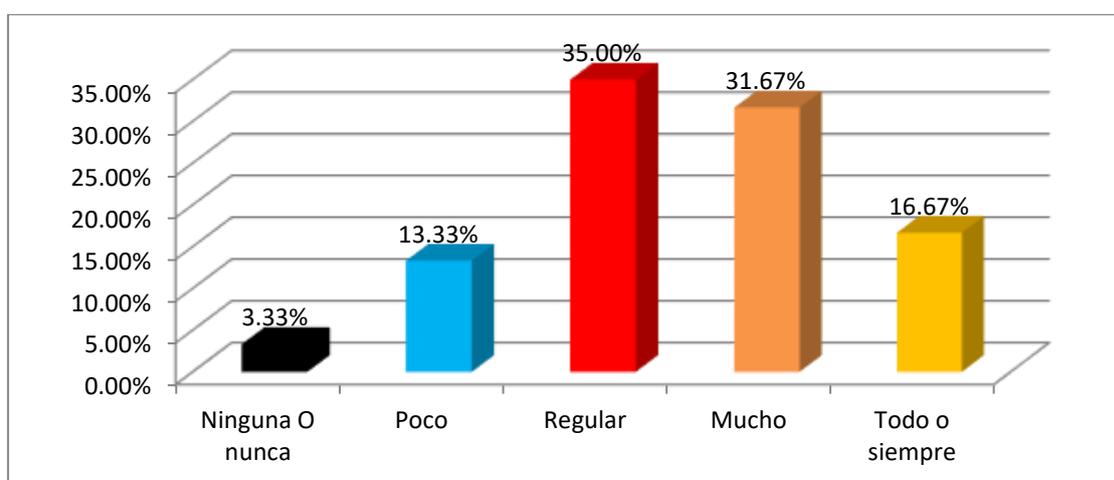
Al observar la tabla llegamos a la conclusión que los mayores porcentajes respondieron que si se cuenta con información necesaria para cumplir con el trabajo, lo cual se traduce como un desempeño laboral eficiente en beneficio de la empresa y del cliente.

**Tabla 32.**

*Ítem 32: En mi oficina, la información fluye adecuadamente.*

	Frecuencia	Porcentaje
Ninguna o nunca	2	3.33%
Poco	8	13.33%
Regular	21	35%
Mucho	19	31.67%
Todo o siempre	10	16.67%
TOTAL	60	100%

Elaboración: fuente propia.



**Figura 32.** Ítem 32: En mi oficina, La información fluye adecuadamente. Fuente. Elaboración propia.

### **Análisis e Interpretación**

Según la tabla 32 y la figura 32 esto indica que el 35% de encuestados manifestaron regular, el 31.67% de empleados manifestaron mucho, el 16.67% de empleados manifestaron todo o siempre, el 13.33% de empleados manifestaron poco y el 3.33% de empleados manifestaron ninguna o nunca

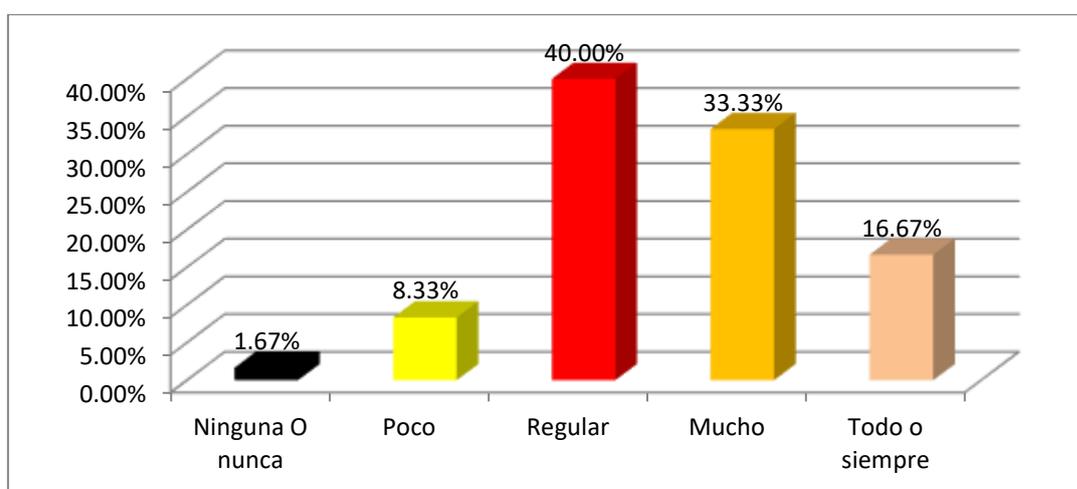
Estos porcentajes nos indican que la información no fluye adecuadamente en la oficina. Lo cual limita el desenvolvimiento adecuado de los empleados de dicha empresa, a mayor fluidez de información mejor es el desempeño laboral de los trabajadores en beneficio de la empresa y de los clientes.

**Tabla 33.**

*Ítem 33: En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.*

	Frecuencia	Porcentaje
Ninguna o nunca	1	1.67%
Poco	5	8.33%
Regular	24	40%
Mucho	20	33.33%
Todo o siempre	10	16.67%
TOTAL	60	100%

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 33.** Ítem 33: En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.

Fuente: Elaboración propia.

### **Análisis e Interpretación**

Según la tabla 33 y la figura 33 esto indica que el 40% de encuestados respondieron regular, el 33.33% de empleados respondieron mucho, el 16.67% de empleados respondieron todo o siempre, el 8.33% de empleados respondieron poco y el 1.67%% de empleados respondieron ninguna o nunca,

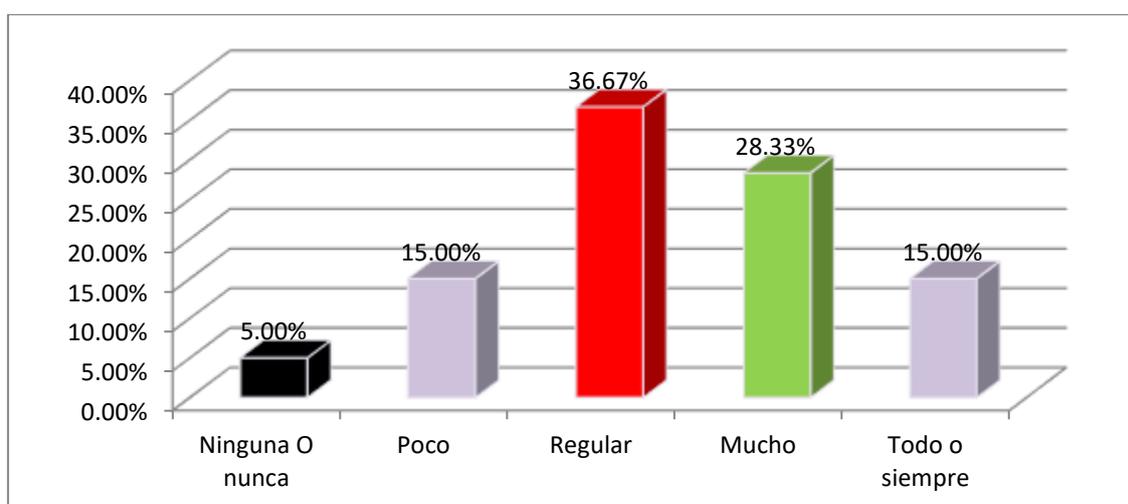
Esto nos indica que en la organización existe relación armoniosa en los grupos de trabajo, en un nivel regular o aceptable, esto incide directamente en un desempeño laboral positivo de los trabajadores de la empresa de turismo Gatur cusco SRL.

**Tabla 34.**

*Ítem 34: Existen suficientes canales de comunicación.*

	Frecuencia	Porcentaje
Ninguna o nunca	3	5%
Poco	9	15%
Regular	22	36.67%
Mucho	17	28.33%
Todo o siempre	9	15%
TOTAL	60	100%

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 34.** Ítem 34: Existen suficientes Canales de comunicación.

Fuente: Elaboración propia.

### **Análisis e Interpretación**

Según la tabla 34 y la figura 34 esto indica que el 36.67% de encuestados respondieron regular, el 28.33% de empleados respondieron mucho, el 15% de empleados respondieron todo o siempre, el otro 15% de empleados respondieron poco y el 5% de empleados respondieron ninguna o nada.

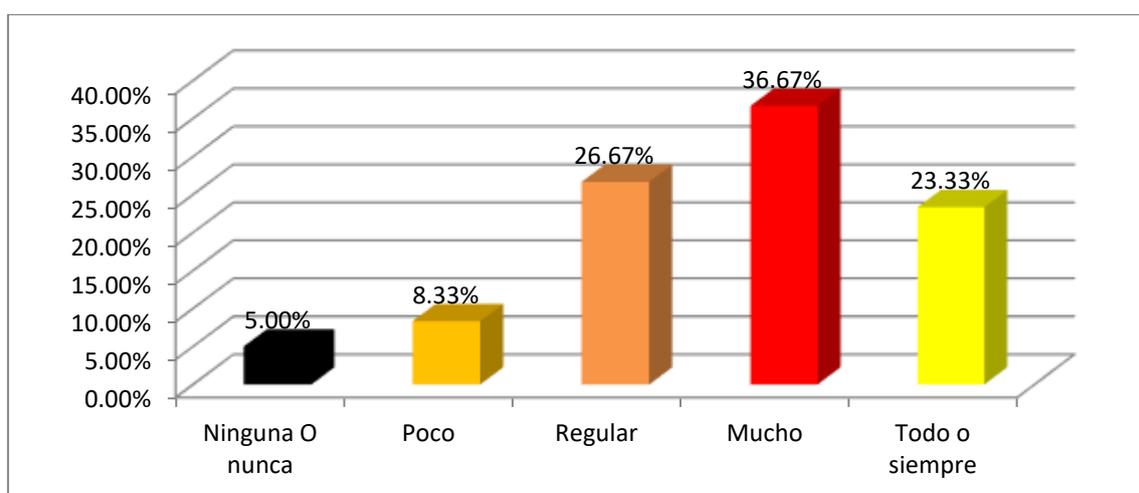
Según la tabla, La mayor parte de los colaboradores indican que la comunicación que mantienen entre ellos es abierta, espontánea y dinámica, pues la información es transmitida y recibida de manera correcta lo que ayuda a establecer un ambiente de confianza en donde las ideas fluyen, pudiendo evitar conflictos entre ellos.

**Tabla 35.**

*Ítem 35: Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía*

	Frecuencia	Porcentaje
Ninguna o nunca	3	5%
Poco	5	8.33%
Regular	16	26.67%
Mucho	22	36.67%
Todo o siempre	14	23.33%
TOTAL	60	100%

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 35.** Ítem 35: Es posible La interacción con personas de mayor jerarquía.

Fuente: Elaboración propia.

### **Análisis e Interpretación**

Según la tabla 35 y la figura 35 esto indica que el 36.67% de encuestados respondieron mucho, el 26.67% de encuestados respondieron regular, el 23.33% de encuestados respondieron todo o siempre, el 8.33% de encuestados respondieron poco y el 5% de encuestados respondieron ninguna o nunca.

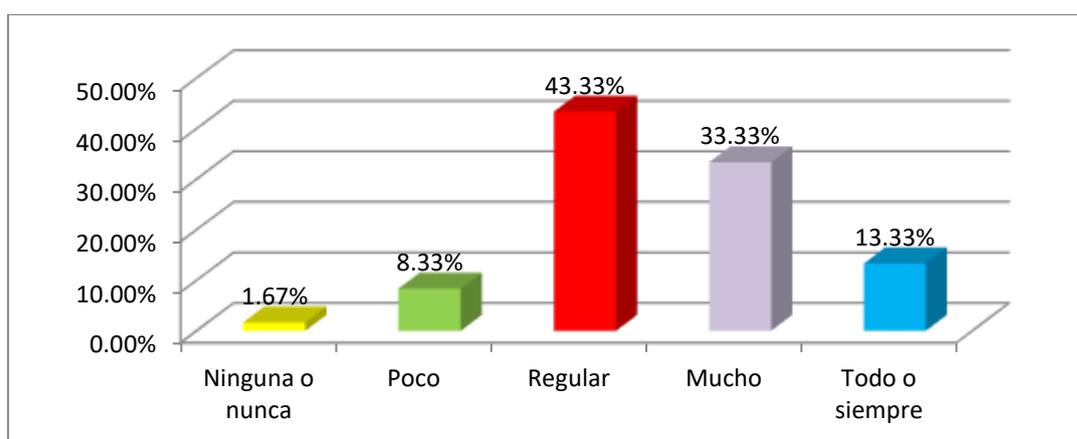
Podemos mencionar que, si es posible la interacción con personas de mayor jerarquía lo cual nos indica que es una forma de gerencia horizontal, en el cual el personal puede laborar, cooperar e incluso participar en diferentes niveles de la organización.

**Tabla 36.**

*Ítem 36: En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.*

	Frecuencia	Porcentaje
Ninguna o nunca	1	1.67%
Poco	5	8.33%
Regular	26	43.33%
Mucho	20	33.33%
Todo o siempre	8	13.33%
TOTAL	60	100%

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 36.** Ítem 36: En la institución Se afrontan y superan los obstáculos.

Fuente: Elaboración propia.

### **Análisis e Interpretación**

Según la tabla 36 y la figura 36 esto indica que el 43.33% de empleados encuestados manifestaron regular, 33.33% de empleados manifestaron mucho, el 13.33% de empleados manifestaron todo o siempre, el 8.33% de empleados manifestaron poco y el 1.67% de empleados manifestaron ninguna o nunca.

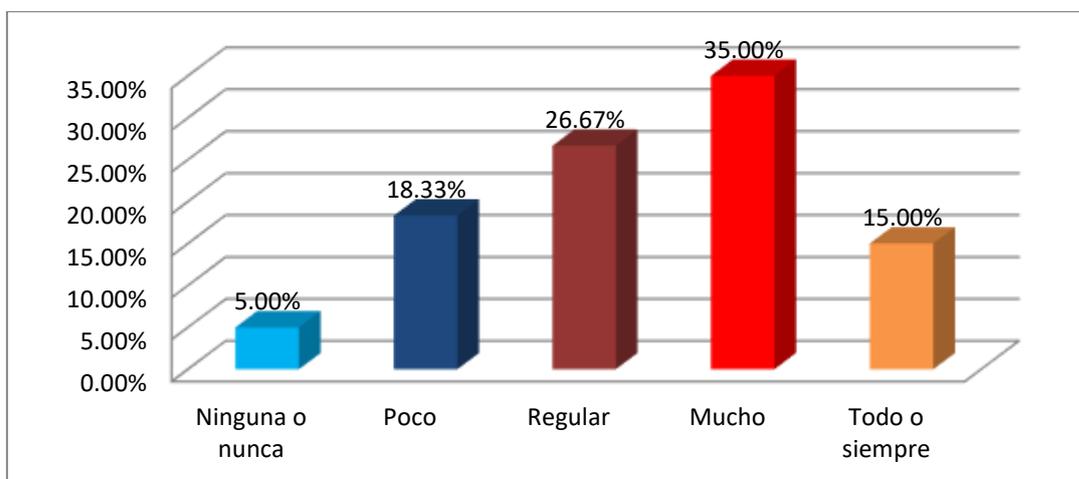
Aquí observamos que los empleados tienen una percepción clara que en la organización se afrontan y superan los problemas, esto incide directamente en el desempeño laboral óptimo de los trabajadores de la empresa de turismo Gatur cusco SRL.

**Tabla 37.**

*Ítem 37: La institución fomenta y promueve la comunicación interna.*

	Frecuencia	Porcentaje
Ninguna o nunca	3	5%
Poco	11	18.33%
Regular	16	26.67%
Mucho	21	35.%
Todo o siempre	9	15.%
TOTAL	60	100%

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 37.** Ítem 37: La institución fomenta y promueve la comunicación interna.

Fuente: Elaboración propia.

### **Análisis e Interpretación**

Según la tabla 37 y la figura 37 esto indica que el 35% de los encuestados manifestaron mucho, el 26.67% de empleados manifestaron regular, el 18.33% de empleados manifestaron poco, el 15% de empleados manifestaron todo o siempre y el 5% de empleados manifestaron ninguna o nunca.

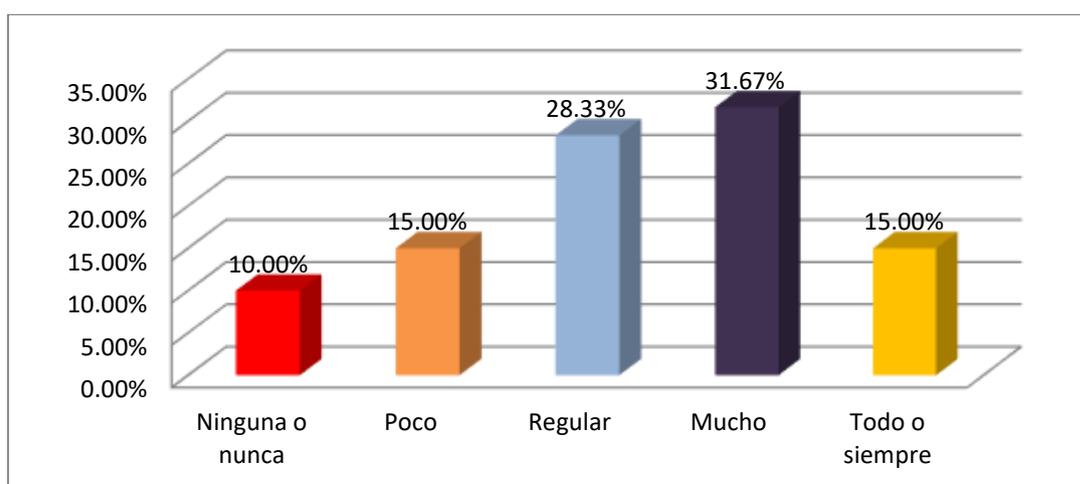
De acuerdo a lo manifestado por los empleados, reflejado en sus porcentajes podemos afirmar que en la empresa se promueve la comunicación entre los empleados, de manera fluida y armoniosa la cual favorece en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Gatur Cusco SRL.

**Tabla 38.**

*Ítem 38: El supervisor escucha los planteamientos que se hacen.*

	Frecuencia	Porcentaje
Ninguna o nunca	6	10%
Poco	9	15%
Regular	17	28.33%
Mucho	19	31.67%
Todo o siempre	9	15%
TOTAL	60	100%

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 38.** Ítem 38: El supervisor escucha los planteamientos que se hacen.

Fuente: Elaboración propia

### **Análisis e Interpretación**

Según la tabla 38 y la figura 38 esto indica que el 31.67% de los encuestados que son indicaron mucho, el 28.33% de empleados indicaron regular, el 15% de empleados indicaron todo o siempre, otro 15% de empleados indicaron poco y el 10% de empleados indicaron ninguna o nunca.

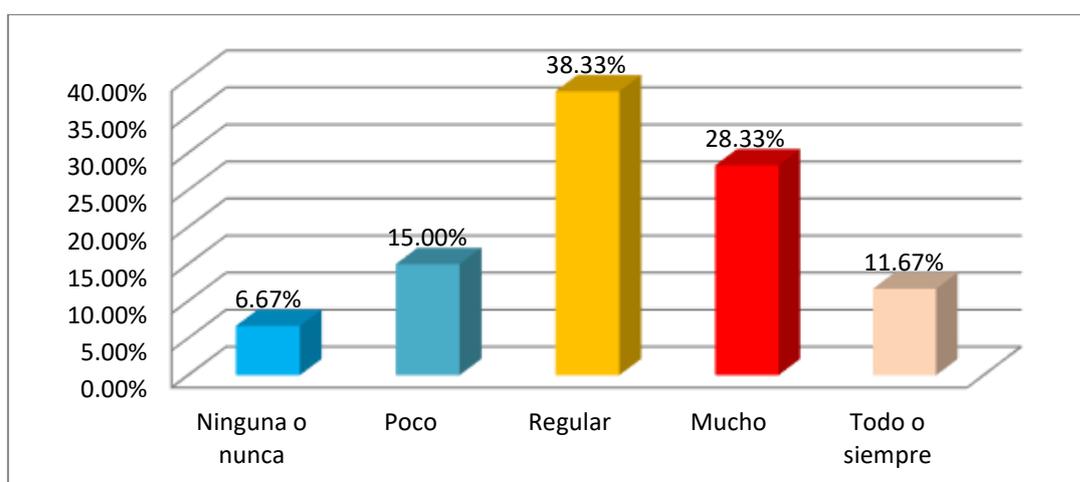
De acuerdo al porcentaje observado en la tabla los mismos nos indican que el supervisor si escucha los planteamientos que se le hacen, esto nos indica que el modelo de gerencia es horizontal dando oportunidad a los trabajadores a proponer planteamientos en mejora del clima organizacional y el desempeño laboral de la empresa.

**Tabla 39.**

*Ítem 39: Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.*

	Frecuencia	Porcentaje
Ninguna o nunca	4	6.67%
Poco	9	15%
Regular	23	38.33%
Mucho	17	28.33%
Todo o siempre	7	11.67%
TOTAL	60	100%

Fuente: Elaboración propia



**Figura 39.** Ítem 39: Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.

Fuente: Elaboración propia.

### **Análisis e Interpretación**

Según la tabla 39 y la figura 39 esto indica que el 38.33% de los empleados indicaron regular, el 28.33% de empleados indicaron mucho, el 15% de empleados indicaron poco, el 11.67% de empleados indicaron todo o siempre y el 6.67% de empleados indicaron ninguna o nunca.

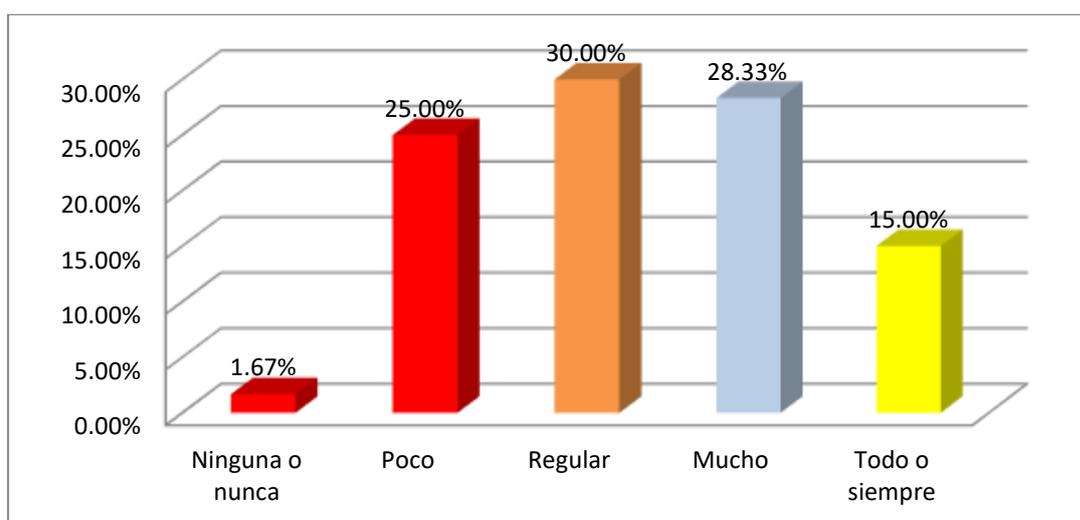
En la empresa si existe la colaboración entre el personal de las diferentes oficinas. Lo cual es muy positivo para un mejor desempeño laboral que se ve reflejado en el servicio al público.

**Tabla 40.**

*Ítem 40, Se conocen los avances en las otras áreas de la organización*

	Frecuencia	Porcentaje
Ninguna o nunca	1	1.67%
Poco	15	25%
Regular	18	30%
Mucho	17	28.33%
Todo o siempre	9	15%
TOTAL	60	100%

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 40.** Ítem 40: Se conocen los avances en las otras áreas de la organización

Fuente: Elaboración propia.

### **Análisis e Interpretación**

Según la tabla 40 y la figura 40 esto indica que el 30% de encuestados indicaron regular, el 28.33% de empleados indicaron mucho, el 25% de empleados indicaron poco, el 15% de empleados indicaron todo o siempre y el 1,67% de empleados indicaron ninguna o nunca.

Observando los porcentajes de la tabla ello nos indica que, si se conocen los avances en otras áreas, esto fomenta una competencia sana en el aspecto laboral. Un mejor desempeño laboral por áreas y recibir el reconocimiento de los jefes.

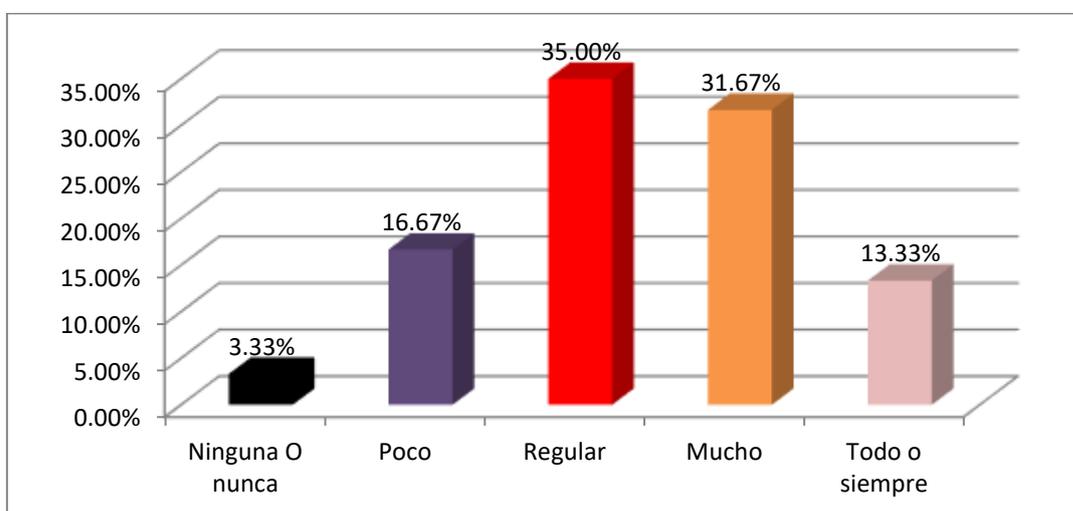
#### 4.1.5. Dimensión: Condiciones Laborales

**Tabla 41.**

*Ítem 41: Los compañeros de trabajo cooperan entre sí*

	Frecuencia	Porcentaje
Ninguna o nunca	2	3.33%
Poco	10	16.67%
Regular	21	35.00%
Mucho	19	31.67%
Todo o siempre	8	13.33%
TOTAL	60	100%

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 41.** Ítem 41: Los compañeros de trabajo cooperan entre sí

Fuente: Elaboración propia.

#### **Análisis e Interpretación**

Según la tabla 41 y la figura 41 esto indica que el 35% de los encuestados manifestaron regular, el 31.67% manifestaron mucho, el 16.67% manifestaron poco, el 13.33% manifestaron todo o siempre y el 3.33% manifestaron ninguna o nunca.

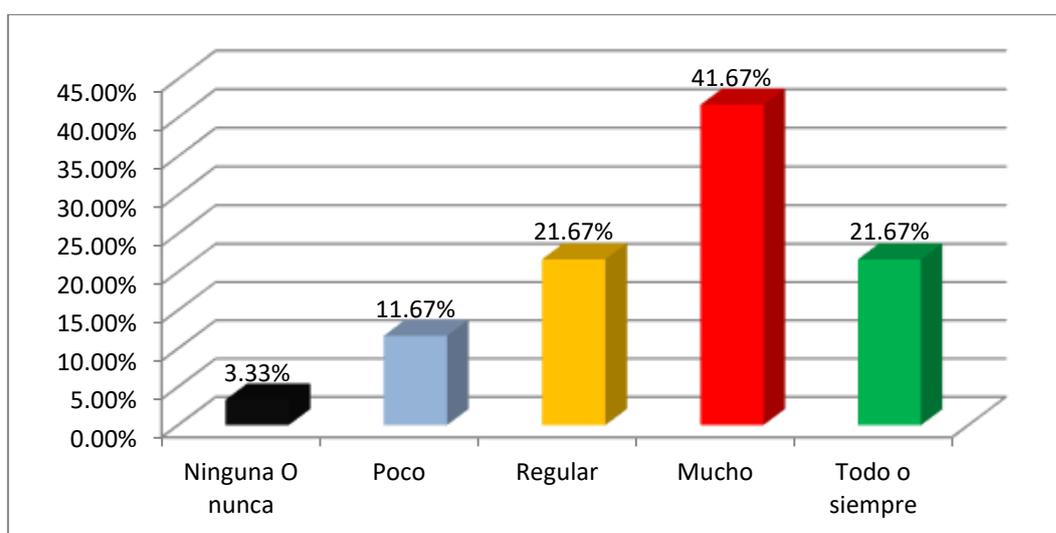
Esto nos indica que es alto el índice de cooperación entre compañeros, lo cual repercute positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores ampliando el potencial de los mismos en beneficio de la empresa y los clientes.

**Tabla 42.**

*Ítem 42: Los objetivos de trabajo son retadores.*

	Frecuencia	Porcentaje
Ninguna o nunca	2	3.33%
Poco	7	11.67%
Regular	13	21.67%
Mucho	25	41.67%
Todo o siempre	13	21.67%
TOTAL	60	100%

Fuente. Elaboración propia



**Figura 42. Ítem 42: Los objetivos de trabajo son retadores**

Fuente Elaboración propia.

### **Análisis e Interpretación**

Según la tabla 42 y la figura 42 esto indica que el 41.67% de los encuestados respondieron mucho, el 21.67% de los encuestados respondieron todo o siempre, el 21.67% de los encuestados respondieron regular, el 11.67% de los encuestados respondieron poco y un 3.33% de los encuestados respondieron ninguna o nunca.

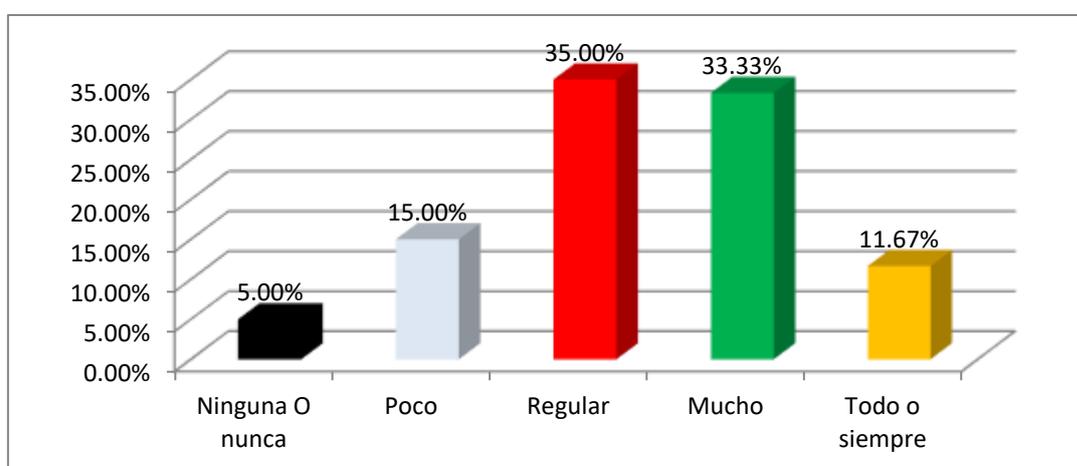
Estos resultados nos indican que, si los objetivos de trabajo son retadores para los empleados de la empresa de turismo Gatur cusco SRL, lo cual repercute de manera positiva en el desempeño laboral de los empleados en beneficio de la empresa y el cliente

**Tabla 43.**

*Ítem 43: Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.*

	Frecuencia	Porcentaje
Ninguna o nunca	3	5%
Poco	9	15%
Regular	21	35%
Mucho	20	33.33%
Todo o siempre	7	11.67%
TOTAL	60	100%

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 43.** Ítem 43: Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.

Fuente: Elaboración propia.

### **Análisis e Interpretación**

Según la tabla 43 y la figura 43 esto indica que el 35% de encuestados que son 21 empleados respondieron regular, el 33.33% de empleados respondieron mucho, el 15% de empleados respondieron poco, el 11.67% de empleados respondieron todo o siempre y el 5% de empleados respondieron ninguna o nunca

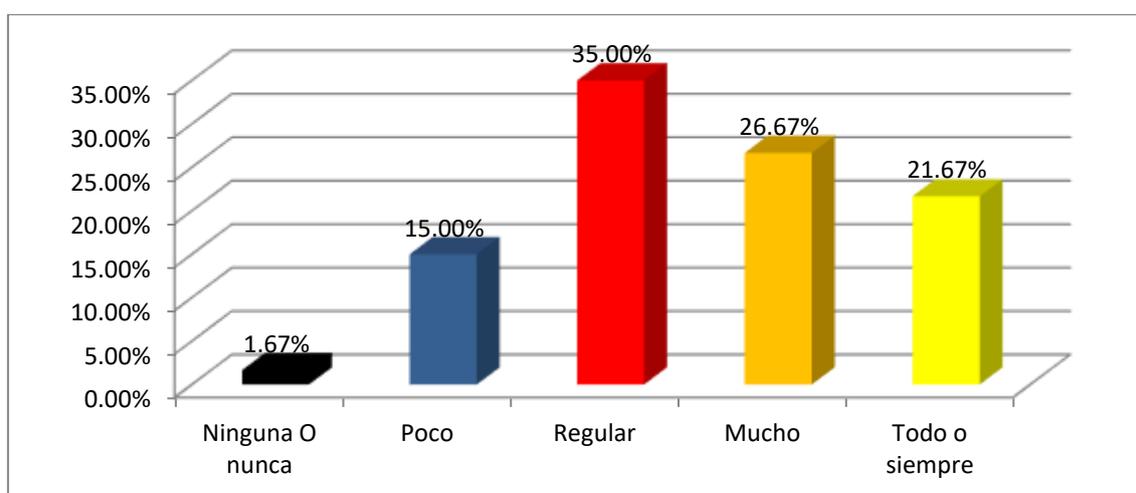
Esto nos indica que los trabajadores tienen regular oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad delegándolas a sus jefes, lo cual obstaculiza el buen desempeño laboral de los empleados de la empresa de turismo Gatur cusco SRL,

**Tabla 44.**

*Ítem 44: El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.*

	Frecuencia	Porcentaje
Ninguna o nunca	1	1.67%
Poco	9	15%
Regular	21	35%
Mucho	16	26.67%
Todo o siempre	13	21.67%
TOTAL	60	100%

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 44.** Ítem 44: El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.

Fuente: Elaboración propia.

### **Análisis e Interpretación**

Según la tabla 44 y la figura 44 esto indica que el 35% de encuestados respondieron regular, el 26.67% de empleados respondieron mucho, el 21.67% de empleados respondieron todo o siempre, el 15% de empleados respondieron poco y el 1.67% de empleados respondieron ninguna o nunca.

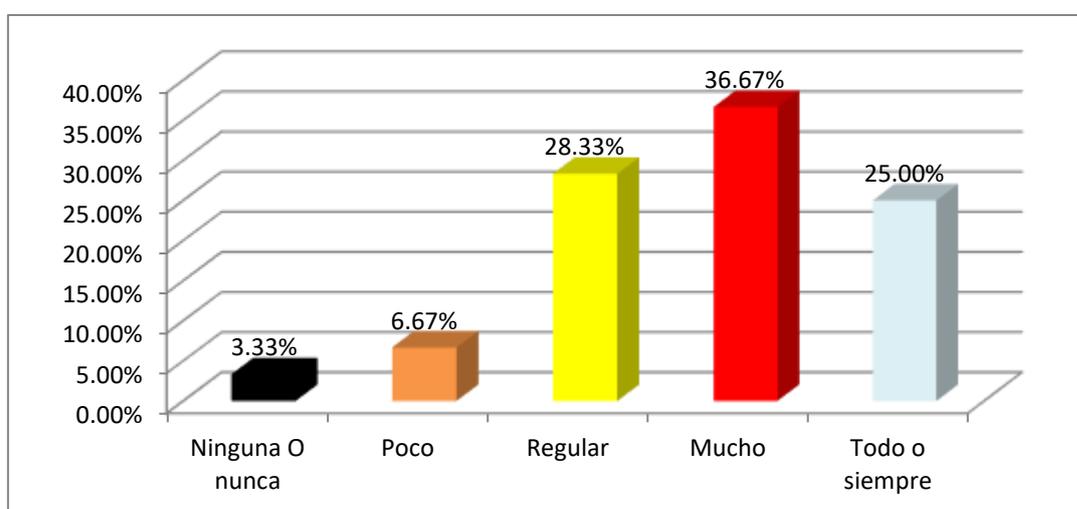
Esto nos indica que el grupo de trabajo si funciona como un equipo integrado, lo cual influye en el desempeño laboral de los trabajadores, esto hace que los trabajadores se sientan con deseos de aportar más por la unión del grupo.

**Tabla 45.**

*Ítem 45: Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se pueda.*

	Frecuencia	Porcentaje
Ninguna o nunca	2	3.33%
Poco	4	6.67%
Regular	17	28.33%
Mucho	22	36.67%
Todo o siempre	15	25%
TOTAL	60	100%

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 45.** Ítem 45: Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se pueda.

Fuente: Elaboración propia.

### **Análisis e Interpretación**

Según la tabla 45 y la figura 45 esto indica que el 36.67% de encuestados respondieron mucho, el 28.33% de empleados respondieron regular, el 25% de empleados respondieron todo o siempre, el 6.67% de empleados respondieron poco y el 3.33% de empleados respondieron ninguna o nunca.

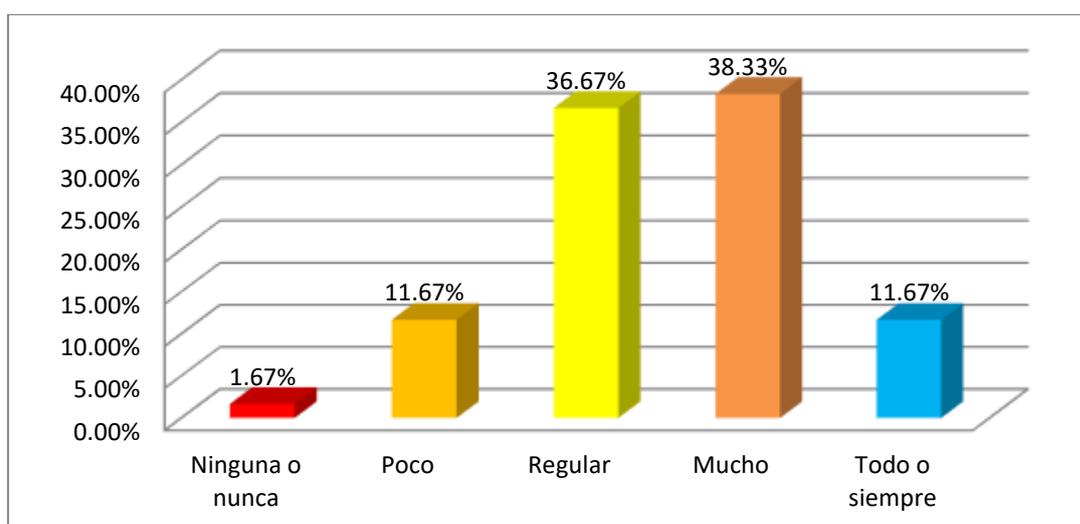
En los resultados podemos observar que, si se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se pueda, aquí podemos ver la disposición de la empresa en permitirles tomar la iniciativa y mejorar la calidad del servicio que se brinda, el porcentaje nos indica que los trabajadores si tienen la oportunidad en la empresa y los porcentajes bajos indican que no todos tienen la misma disposición u oportunidad de lograrlo.

**Tabla 46.**

*Ítem 46: Existe buena administración de los recursos.*

	Frecuencia	Porcentaje
Ninguna o nunca	1	1.67%
Poco	7	11.67%
Regular	22	36.67%
Mucho	23	38.33%
Todo o siempre	7	11.67%
TOTAL	60	100%

Fuente; Elaboración propia.



**Figura 46.** Ítem 46: Existe buena administración de los recursos.

Fuente: Elaboración propia.

### **Análisis e Interpretación**

Según la tabla 46 y la figura 46 esto indica que el 38.33% de encuestados indicaron mucho, el 36.67% de empleados indicaron regular, el 11.67% de empleados indicaron todo o siempre, otro 11.67% de empleados indicaron poco y el 1.67% de empleados indicaron ninguna o nunca.

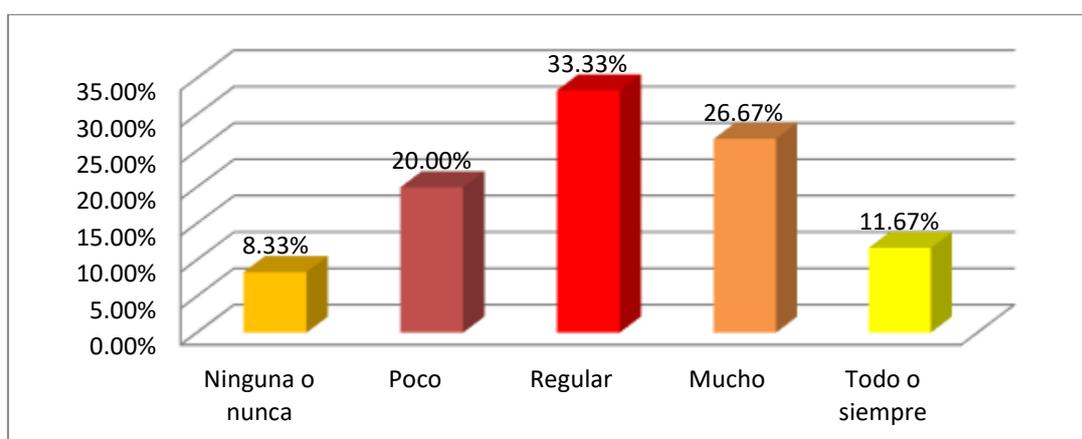
Esto podemos interpretar como la buena administración de recursos en la empresa en los beneficios los trabajadores como bonificaciones, premios, plus por diferentes conceptos lo cual repercute en el óptimo desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de turismo Gatur Cusco SRL.

**Tabla 47.**

*Ítem 47: La remuneración es atractiva con respecto con la de otras organizaciones.*

	Frecuencia	Porcentaje
Ninguna o nunca	5	8.33%
Poco	12	20%
Regular	20	33.33%
Mucho	16	26.67%
Todo o siempre	7	11.67%
TOTAL	60	100%

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 47.** Ítem 47: La remuneración es atractiva con respecto con la de otras organizaciones.

Fuente: Elaboración propia.

### **Análisis e Interpretación**

Según la tabla 47 y la figura 47 esto indica que el 33.33% de encuestados indicaron regular, el 26.67% de empleados manifestaron mucho, el 20% de empleados manifestaron poco, el 16.67% de empleados manifestaron todo o siempre y el 8.33% de empleados manifestaron ninguna o nunca.

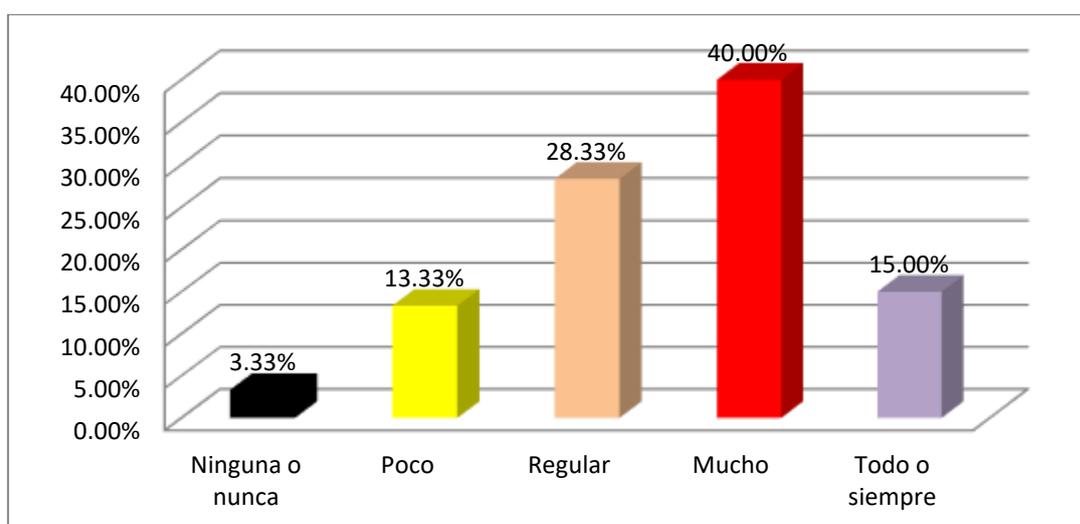
Podemos observar los porcentajes, ellos nos indican que los trabajadores están de acuerdo con que la remuneración es atractiva con respecto a otras organizaciones, la percepción de que son remunerados adecuadamente los motiva a mejorar su cuota laboral.

**Tabla 48.**

*Ítem 48: Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.*

	Frecuencia	Porcentaje
Ninguna o nunca	2	3.33%
Poco	8	13.33%
Regular	17	28.33%
Mucho	24	40%
Todo o siempre	9	15%
TOTAL	60	100%

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 48.** Ítem 48: Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.

Fuente: Elaboración propia.

### **Análisis e Interpretación**

Según la tabla 48 y la figura 48 esto indica que el 40% de encuestados indicaron mucho, el 28.33% de empleados indicaron regular, el 15% de empleados indicaron todo o siempre, el 13.33% de empleados indicaron poco y el 3.33% de empleados indicaron ninguna o nunca.

Podemos afirmar que los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la empresa, lo cual se traduce en un clima organizacional saludable que influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de turismo Gatur cusco SRL.

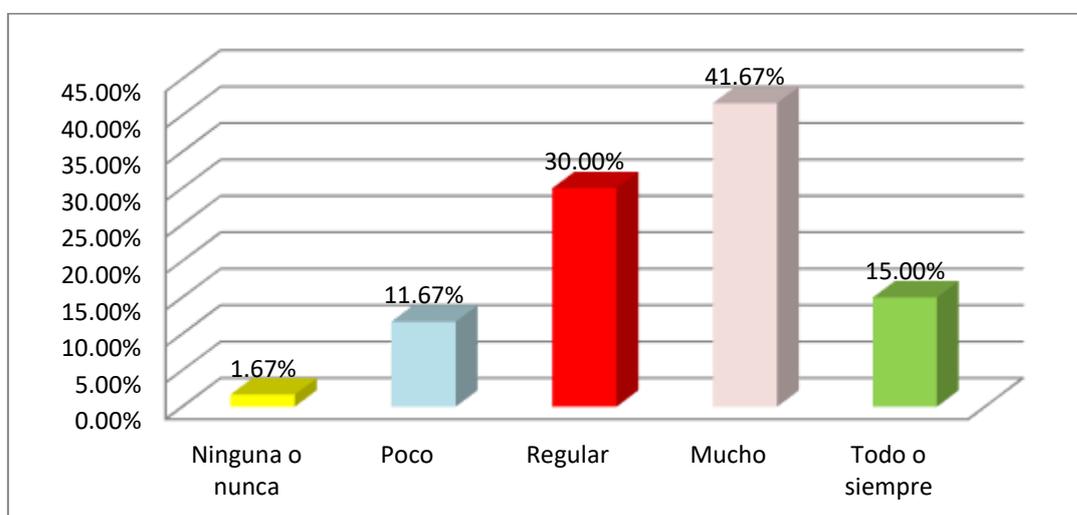
#### 4.1.6. Dimensión: Motivación

**Tabla 49.**

*Ítem 49: Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.*

	Frecuencia	Porcentaje
Ninguna o nunca	1	1.67%
Poco	7	11.67%
Regular	18	30%
Mucho	25	41.67%
Todo o siempre	9	15%
TOTAL	60	100%

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 49.** Ítem 49: Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.

Fuente: Elaboración propia.

#### **Análisis e Interpretación**

Según la tabla 49 y la figura 49 esto indica que el 41.67% de los encuestados indicaron mucho, el 30% de empleados indicaron regular, el 15% de empleados indicaron todo o siempre, el 11.67% de empleados indicaron poco y el 1.67% de empleados indicaron ninguna o nunca.

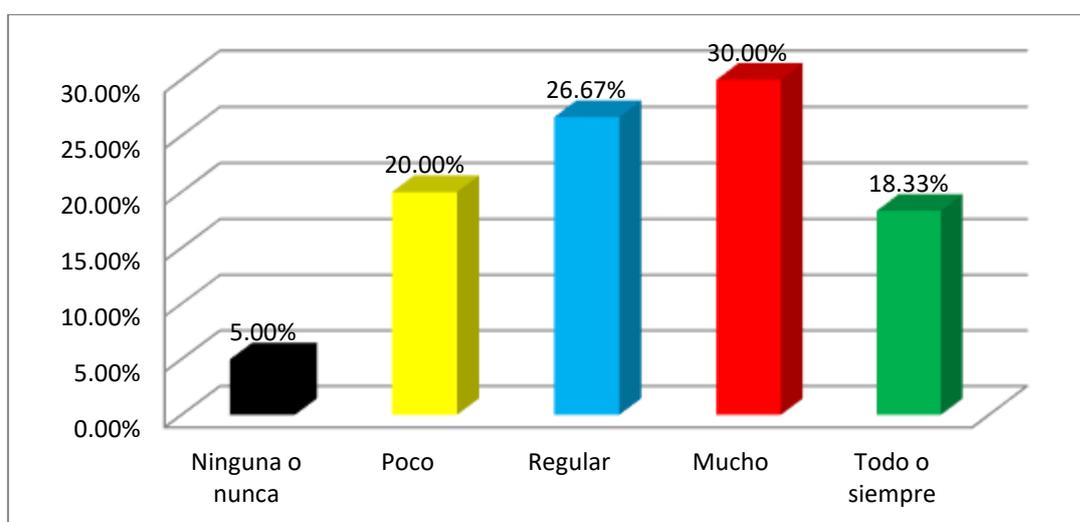
El mayor porcentaje obtenido nos indica que si se dispone de tecnología que facilita el trabajo, las empresas que están a la vanguardia de la tecnología brindan mejor servicio en beneficio de los clientes.

**Tabla 50.**

*Ítem 50: La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.*

	Frecuencia	Porcentaje
Ninguna o nunca	3	5%
Poco	12	20%
Regular	16	26.67%
Mucho	18	30%
Todo o siempre	11	18.33%
TOTAL	60	100%

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 50.** Ítem 50: La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.

Fuente: Elaboración propia.

### **Análisis e Interpretación**

Según la tabla 50 y la figura 50 esto indica que el 30% de los encuestados indicaron mucho, el 26.67% de empleados indicaron regular, el 20% de empleados indicaron poco, el 18.33% de empleados indicaron todo o siempre y el 5% de empleados indicaron ninguna o nunca.

Observando la tabla de porcentajes, nos indica que los trabajadores perciben que si están remunerados de acuerdo al desempeño y sus logros laborales. Esto los motiva a seguir capacitándose profesionalmente, así mismo como su desarrollo personal.

## 4.2. Variable desempeño laboral

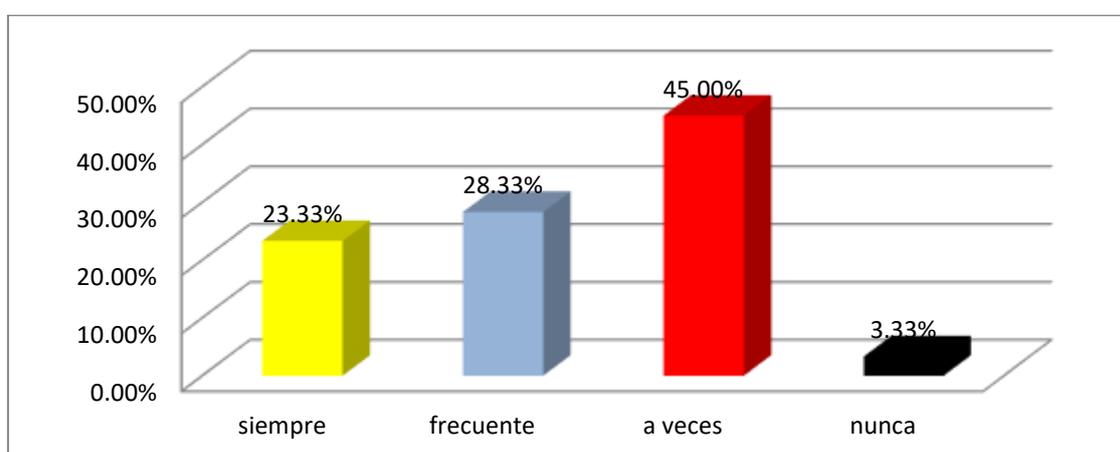
### 4.2.1. Dimensión: Motivación

**Tabla 51.**

*Ítem 51: Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras.*

	Frecuencia	Porcentaje
siempre	14	23.33%
frecuente	17	28.33%
a veces	27	45.00%
nunca	2	3.33%
TOTAL	60	100%

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 51.** Ítem 51: Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras.

Fuente: Elaboración propia.

### **Análisis e Interpretación.**

Según la tabla 51 y la figura 51 esto indica que el 45% de empleados encuestados indicaron a veces, el 28% de empleados encuestados indicaron frecuente, el 23.33% de empleados encuestados mencionaron siempre y un 3.33% de empleados encuestados indicaron nunca.

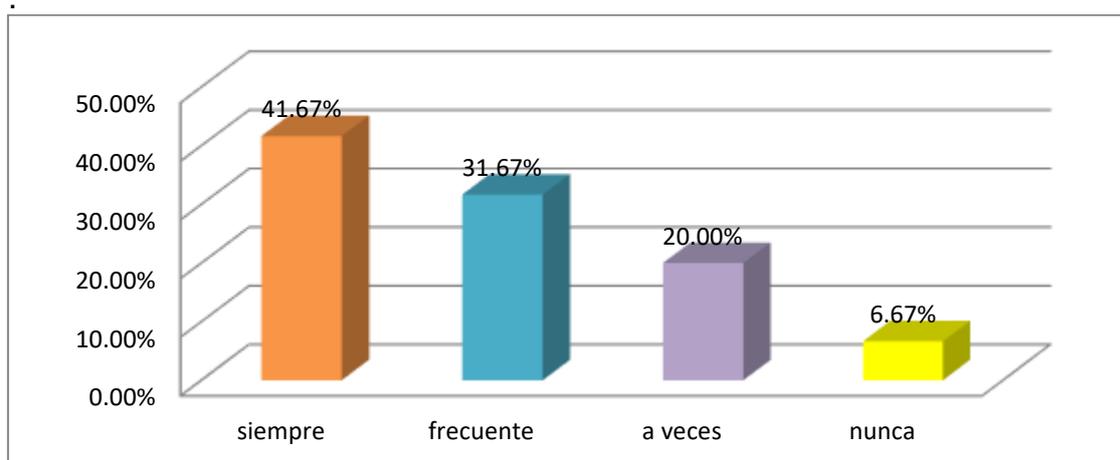
Los porcentajes altos nos indican que, si se promueven las ideas creativas e innovadoras, lo cual es un reflejo claro del clima organizacional que se vive en la empresa, producto de una excelente política de manejo organizacional.

**Tabla 52.**

*Ítem 52: Se siente feliz por los resultados que logra en su trabajo.*

	Frecuencia	Porcentaje
siempre	25	41.67%
frecuente	19	31.67%
a veces	12	20.00%
nunca	4	6.67%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 52.** Ítem 52: Se siente feliz por los resultados que logra en su trabajo

Fuente: Elaboración propia.

### **Análisis e Interpretación**

Según la tabla 52 y la figura 52 esto indica que el 41.67% de empleados encuestados manifestaron siempre, el 31.67% de empleados encuestados manifestaron frecuente, el 20% de empleados encuestados manifestaron a veces y el 6.67% de empleados encuestados manifestaron nunca.

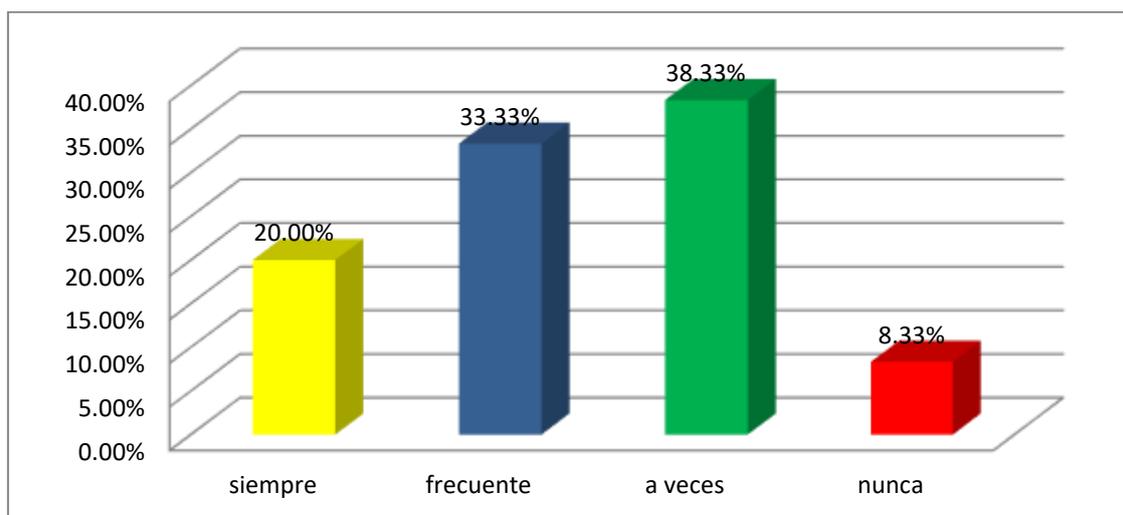
Podemos deducir que el mayor porcentaje se siente feliz por los resultados que logra en su trabajo, en general la mayoría de empleados se sienten realizados laboralmente con los resultados lo cual nos indica que trabajan en un Clima organizacional adecuado

**Tabla 53.**

*Ítem 53: Ofrecen retroalimentación de manera precisa y oportuna.*

	Frecuencia	Porcentaje
siempre	12	20.0%
frecuente	20	33.33%
a veces	23	38.33%
nunca	5	8.33%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 53.** Ítem 53: Ofrecen retroalimentación de manera precisa y oportuna.

Fuente: Elaboración propia.

### **Análisis e Interpretación**

Según la tabla 53 y la figura 53 esto indica que el 38.33% de empleados encuestados manifestaron a veces, el 33.33% de empleados encuestados manifestaron frecuente, el 20% de empleados encuestados manifestaron siempre y el 8.33% de empleados encuestados manifestaron nunca.

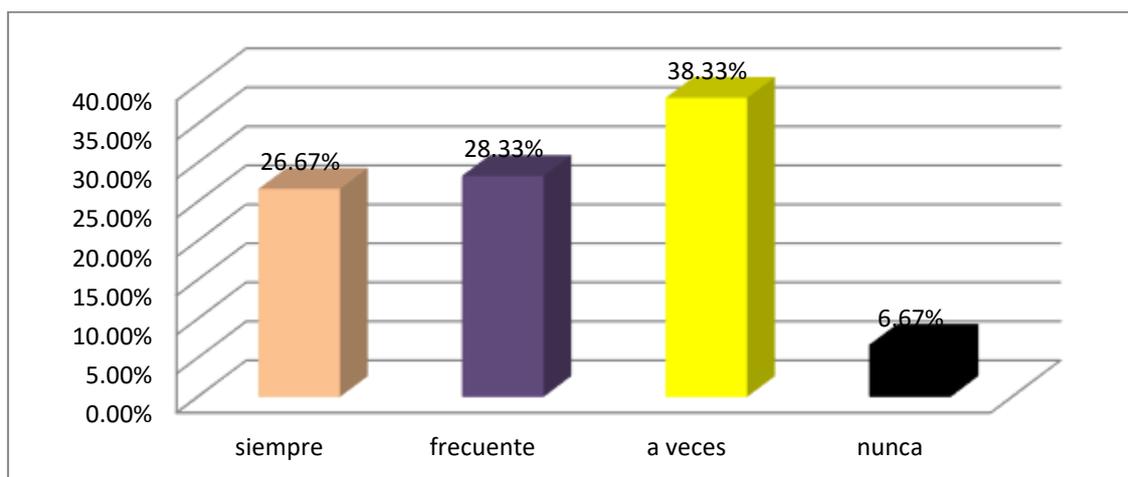
Según lo observado en la tabla los mayores porcentajes nos indican que es aceptable la retroalimentación precisa y oportuna que ofrece la institución, indicativo claro de una buena administración en general.

**Tabla 54.**

*Ítem 54: Existe motivación para un buen desempeño en las labores diarias.*

	Frecuencia	Porcentaje
siempre	16	26.67%
frecuente	17	28.33%
a veces	23	38.33%
nunca	4	6.67%
TOTAL	60	100%

Fuente Elaboración propia.



**Figura 54.** Ítem 54: Existe motivación para un buen desempeño en las labores diarias.

Fuente: Elaboración propia.

### **Análisis e Interpretación**

Según la tabla 54 y la figura 54 esto indica que el 38.33% de empleados encuestados indicaron a veces, el 28.33% de empleados encuestados indicaron frecuente, el 26.67% de empleados encuestados indicaron siempre y el 6.67% de empleados encuestados indicaron nunca.

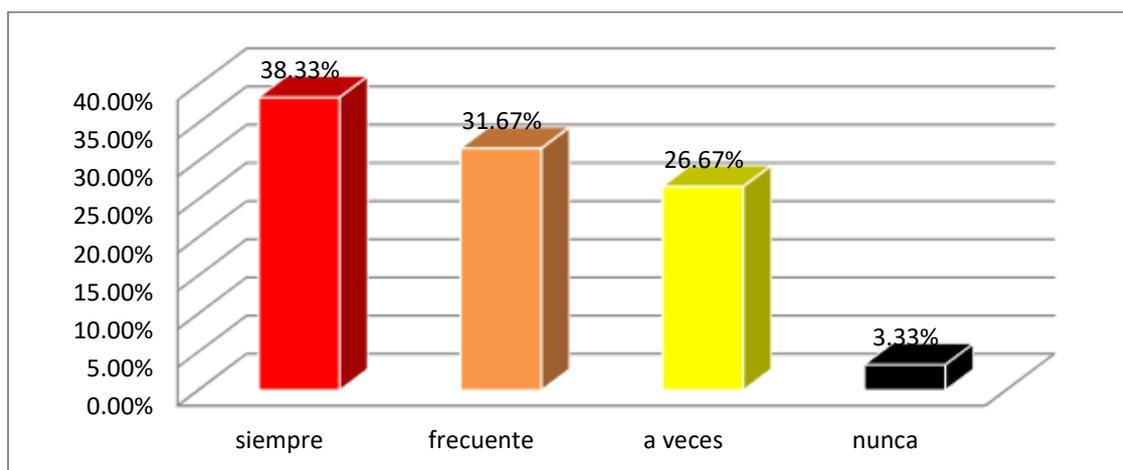
En general si existe motivación para un buen desempeño laboral diario, la empresa cuenta con empleados motivados y deseosos de contribuir con las metas de la empresa, indicativo de un Clima Organizacional saludable

**Tabla 55.**

*Ítem 55: La evaluación que se hace al trabajo ayuda a mejorar las tareas.*

	Frecuencia	Porcentaje
siempre	23	38.33%
frecuente	19	31.67%
a veces	16	26.67%
nunca	2	3.33%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 55.** Ítem 55: La evaluación que se hace al trabajo ayuda a mejorar las tareas.

Fuente: Elaboración propia.

### **Análisis e Interpretación**

Según la tabla 55 y la figura 55 esto indica que el 38.33% de empleados encuestados indicaron siempre, el 31.67% de empleados encuestados indicaron frecuente, el 26.67% de empleados encuestados indicaron a veces y el 3.33% de empleados encuestados indicaron nunca.

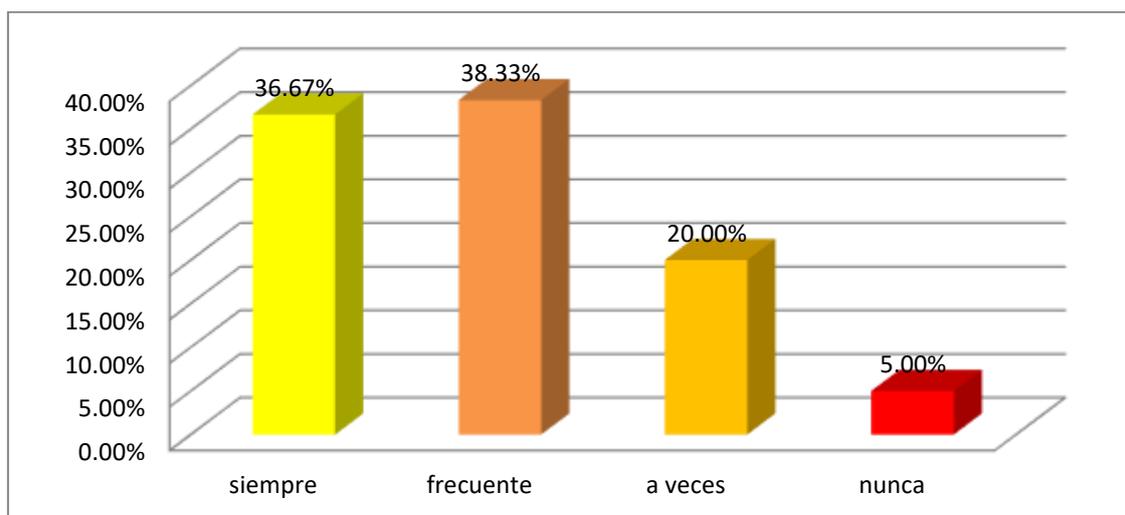
De acuerdo a lo observado en la tabla los porcentajes mayores siempre, frecuente los empleados manifestaron que la evaluación que se hace al trabajo ayuda a mejorar en las tareas asignadas, esto nos indica que los empleados están de acuerdo con las evaluaciones, puesto que los beneficia en la obtención de buenos resultados laborales.

**Tabla 56.**

*Ítem 56: Cumplir con las tareas diarias en el trabajo ayuda a mejorar las tareas.*

	Frecuencia	Porcentaje
siempre	22	36.67%
frecuente	23	38.33%
a veces	12	20.0%
nunca	3	5.0%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 56.** Ítem 56: Cumplir con las tareas diarias en el trabajo ayuda a mejorar las tareas.

Fuente: Elaboración propia.

### **Análisis e Interpretación**

Según la tabla 56 y la figura 56 esto indica que el 38,33% de empleados encuestados manifestaron frecuente, el 36,67% de empleados encuestados manifestaron siempre, el 20% de empleados encuestados manifestaron a veces y el 5% nunca.

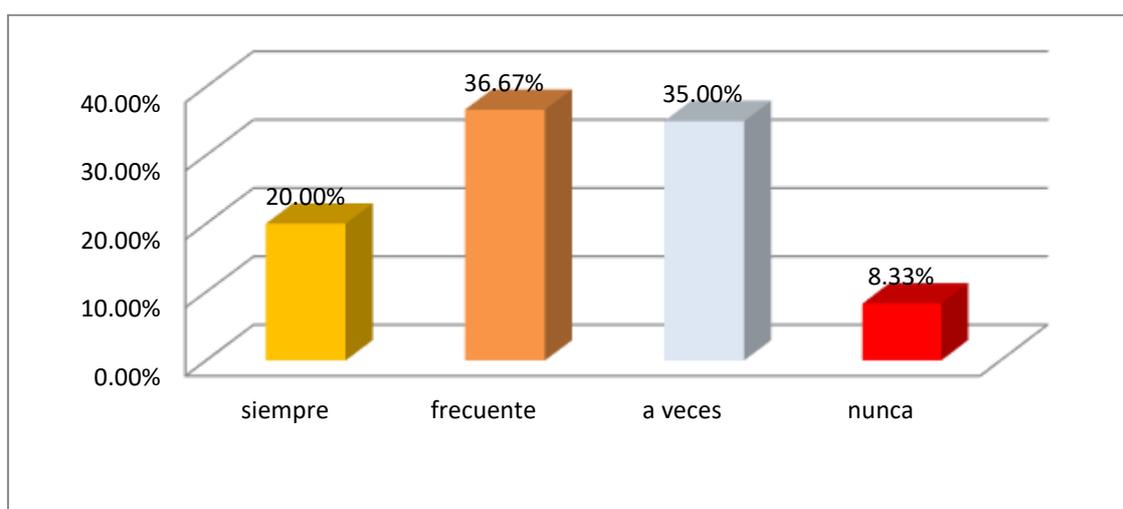
Según los resultados obtenidos podemos afirmar que los mayores porcentajes de empleados de la empresa manifestaron que cumplir con las labores diarias ayuda a mejorar con las tareas asignadas, un porcentaje menor indicaron nunca o no estar de acuerdo con la pregunta.

**Tabla 57.**

*Ítem 57: Se promueve los altos niveles de desempeño.*

	Frecuencia	Porcentaje
siempre	12	20.0%
frecuente	22	36.67%
a veces	21	35.0%
nunca	5	8.33%
TOTAL	60	100%

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 57.** Ítem 57: Se promueve los altos niveles de desempeño.

Fuente: Elaboración propia.

### **Análisis e Interpretación**

Según la tabla 57 y la figura 57 esto indica que el 36.67% de empleados encuestados manifestaron frecuente, el 35% de empleados encuestados manifestaron a veces, el 20% de empleados encuestados manifestaron siempre y el 8.33% de empleados encuestados manifestaron nunca.

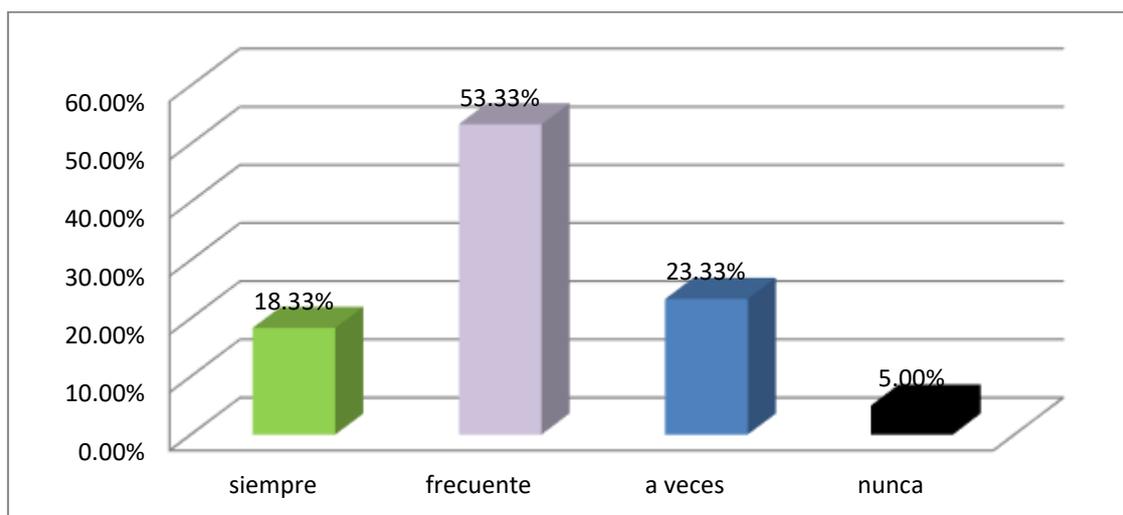
De acuerdo a los porcentajes obtenidos podemos deducir que los mayores porcentajes manifestaron que se promueve los altos niveles de desempeño en la organización, lo cual nos deducimos que en la empresa se trabaja en un buen Clima organizacional.

**Tabla 58.**

*Ítem 58: Realiza el trabajo en tiempo establecido y sin errores.*

	Frecuencia	Porcentaje
siempre	11	18.33%
frecuente	32	53.33%
a veces	14	23.34%
nunca	3	5.0%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 58.** Ítem 58: Realiza el trabajo en tiempo establecido y sin errores.

Fuente: Elaboración propia.

### **Análisis e Interpretación**

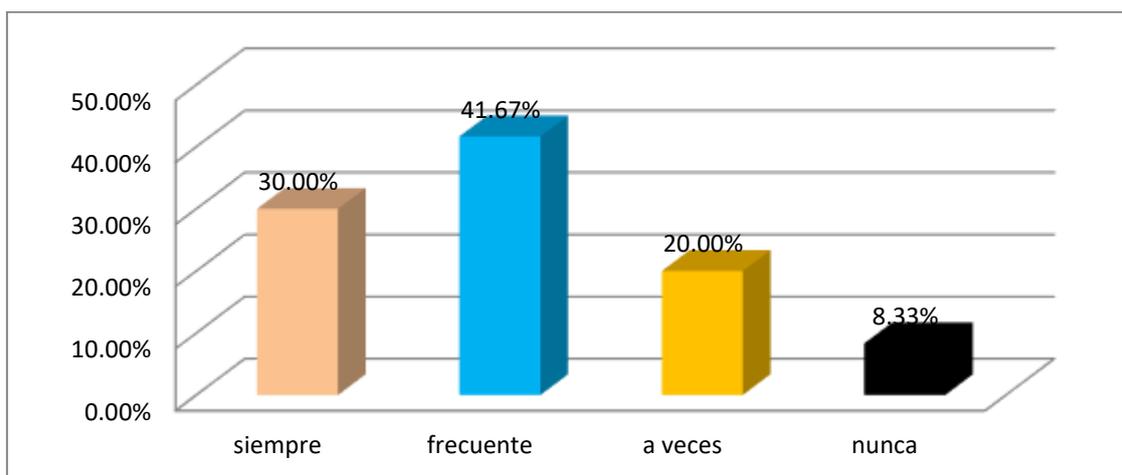
Según la tabla 58 y la figura 58 esto indica que el 53.33% de empleados encuestados indicaron frecuente, el 23.33% de empleados encuestados indicaron a veces, el 18.33% de empleados encuestados indicaron siempre y un 5% de empleados encuestados indicaron nunca.

En base a los resultados obtenidos podemos afirmar que un porcentaje elevado indicaron que, si se realiza el trabajo en tiempo establecido y sin errores, lo cual nos indica que existe buen Clima Organizacional,

**Tabla 59.**  
*Ítem 59: Puede trabajar de forma independiente.*

	Frecuencia	Porcentaje
siempre	18	30.0%
frecuente	25	41.67%
a veces	12	20.0%
nunca	5	8.33%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 59.** Ítem 59: Puede trabajar de forma independiente.  
Fuente: Elaboración propia.

### **Análisis e Interpretación**

Según la tabla 59 y la figura 59 esto indica que el 41.67% de empleados encuestados respondieron frecuente, el 30% de empleados encuestados respondieron siempre, el 20% de empleados encuestados respondieron a veces y el 8.33% de empleados encuestados respondieron nunca.

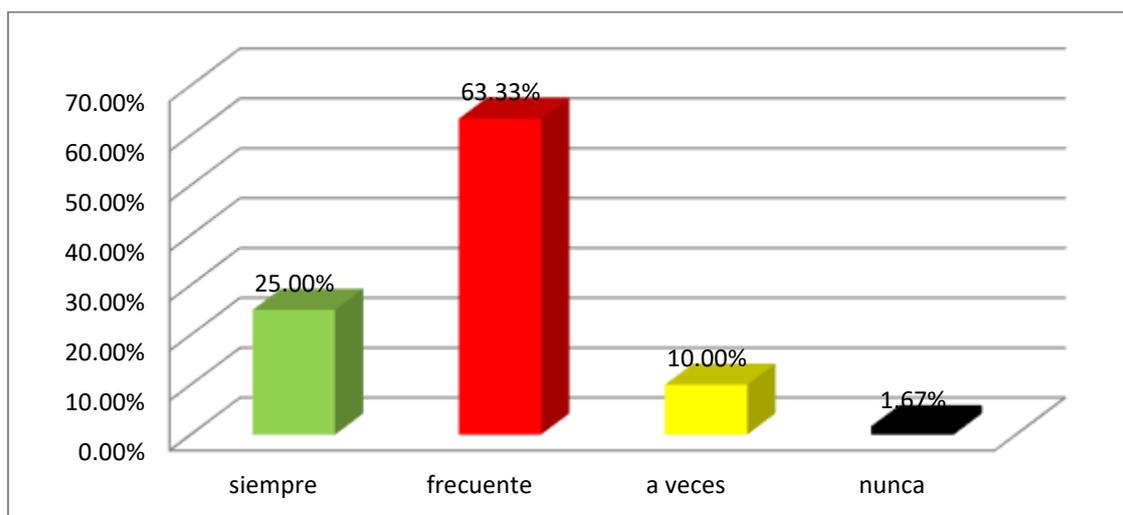
Los porcentajes más altos nos indican que si se puede trabajar de forma independiente, de lo cual se desprende que los trabajadores de la empresa reciben preparación laboral constante, indicativo de un buen Clima organizacional.

**Tabla 60.**

*Ítem 60: Produce y realiza su trabajo en forma metódica y ordenada.*

	Frecuencia	Porcentaje
siempre	15	25.00%
frecuente	38	63.33%
a veces	6	10.00%
nunca	1	1.67%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 60.** Ítem 60: Produce y realiza su trabajo en forma metódica y ordenada.

Fuente: Elaboración propia.

### **Análisis e Interpretación**

Según la tabla 60 y la figura 60 esto indica que el 63.33% de empleados encuestados respondieron frecuente, el 25% de empleados encuestados respondieron siempre, el 10% de empleados encuestados respondieron a veces y el 1,67% de empleados encuestados respondieron nunca.

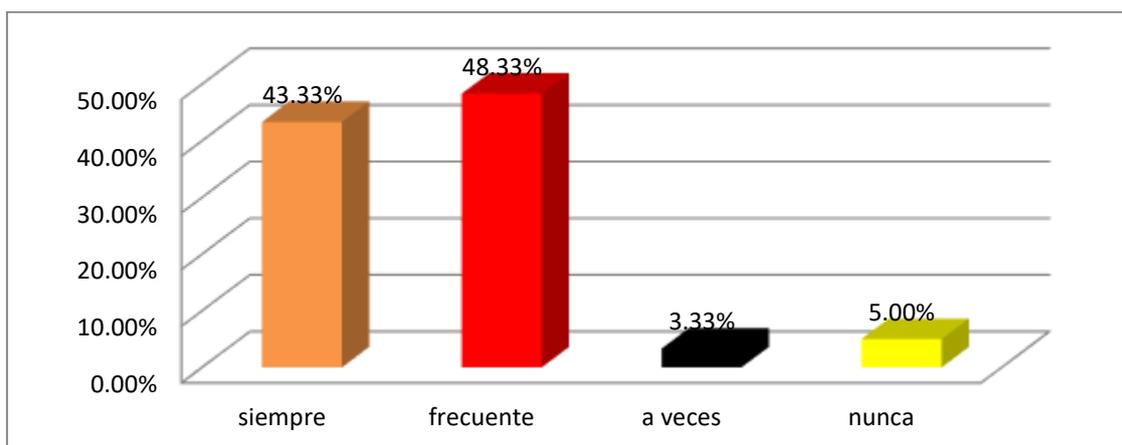
De lo observado en la tabla podemos deducir que mayoría de trabajadores de la empresa produce y realiza su trabajo de forma metódica y ordenada, lo cual nos indica que los trabajadores tienen una buena preparación profesional y técnica, lográndose eficiencia laboral.

**Tabla 61.**

*Ítem 61: Cumple con el horario y registra puntualmente.*

	Frecuencia	Porcentaje
siempre	26	43.33%
frecuente	29	48.33%
a veces	2	3.33%
nunca	3	5.00%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 61.** Ítem 61: Cumple con el horario y registra puntualmente.

Fuente: Elaboración propia.

### **Análisis e Interpretación**

Según la tabla 61 y la figura 61 esto indica que el 48.33% de empleados encuestados respondieron frecuente, el 43.33% de empleados encuestados respondieron siempre, el 5% de empleados encuestados respondieron nunca y el 3.33% de empleados encuestados respondieron a veces.

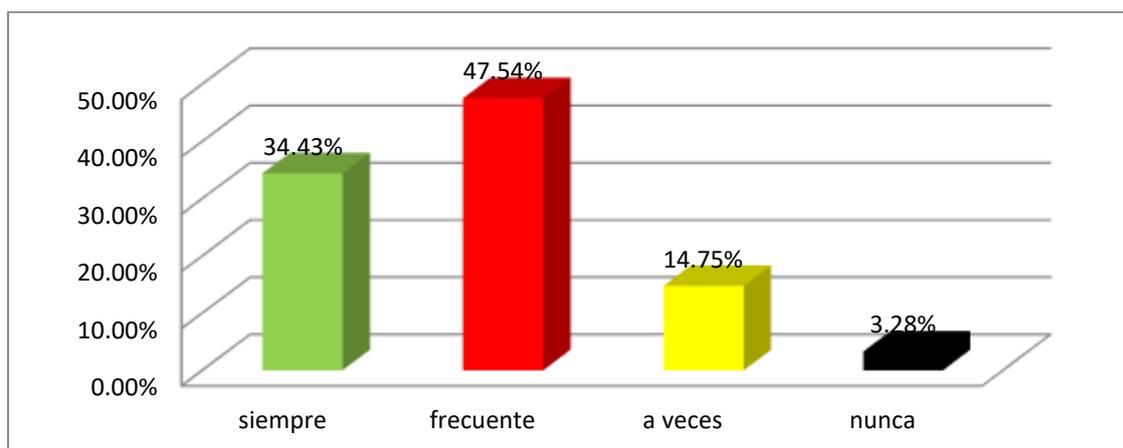
De acuerdo a la tabla podemos afirmar que los porcentajes mayores indicaron que si cumple con el horario y registra puntualmente, claro indicio de una formación adecuada y responsabilidad con la empresa, evidenciando Clima Organizacional positivo,

**Tabla 62.**

*Ítem 62: Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones.*

	Frecuencia	Porcentaje
siempre	21	34.43%
frecuente	29	47.54%
a veces	9	14.75%
nunca	2	3.28%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 62.** ítem 62: Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones.

Fuente: Elaboración propia.

### **Análisis e Interpretación**

Según la tabla 62 y la figura 62 esto indica que el 47.54% de empleados encuestados indicaron frecuente, el 34.43% de empleados encuestados indicaron siempre, el 14.75% de empleados encuestados indicaron a veces y el 3.28% de empleados encuestados indicaron nunca.

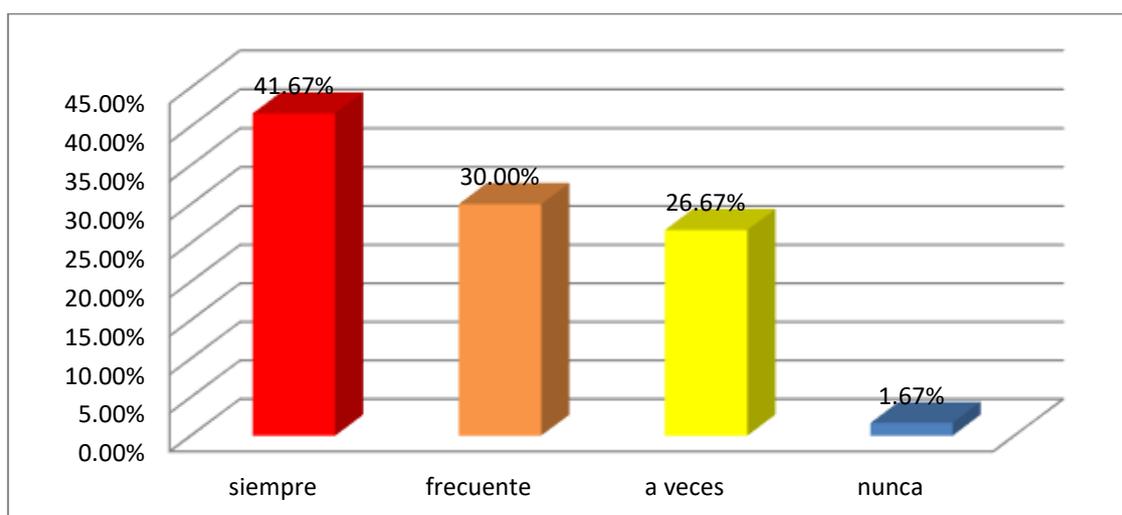
Podemos deducir según los porcentajes que la mayor cantidad de empleados si asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus actos, indicativo claro que los empleados tiene bien definido el sentido de responsabilidad laboral.

**Tabla 63.**

*Ítem 63: La responsabilidad del puesto está claramente definida.*

	Frecuencia	Porcentaje
siempre	25	41.67%
frecuente	18	30.00%
a veces	16	26.67%
nunca	1	1.67%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 63.** Ítem 63: La responsabilidad del puesto está claramente definida.

Fuente: Elaboración propia.

### **Análisis e Interpretación**

Según la tabla 63 y la figura 63 esto indica que el 41.67% de empleados encuestados indicaron siempre, el 30% de empleados encuestados indicaron frecuente, el 26.67% de empleados encuestados indicaron a veces y el 1.67% de empleados encuestados indicaron nunca.

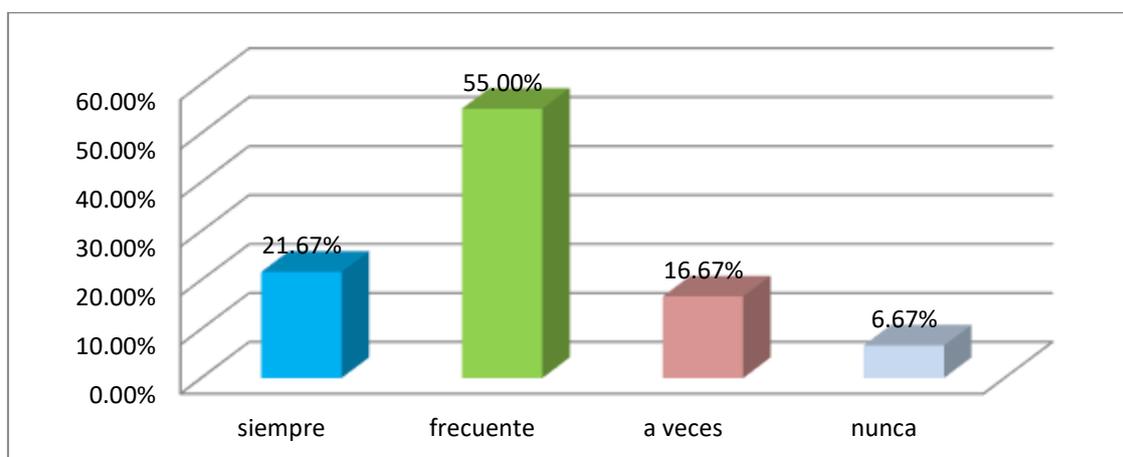
Según los resultados obtenidos, los porcentajes mayores indicaron que la responsabilidad del puesto está claramente definida, lo cual nos indica que los empleados tienen buen sentido de responsabilidad laboral, excelente nivel profesional o técnico.

**Tabla 64.**

*Ítem 64: Informa y consulta oportunamente al jefe sobre cambios que los afecten directamente-*

	Frecuencia	Porcentaje
siempre	13	21.67%
frecuente	33	55.00%
a veces	10	16.67%
nunca	4	6.67%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 64.** Ítem 64: Informa y consulta oportunamente al jefe sobre cambios que los afecten directamente

Fuente: Elaboración propia.

### **Análisis e Interpretación**

Según la tabla 64 y la figura 64 esto indica que el 55% de empleados encuestados indicaron frecuente, el 21.67% de empleados encuestados indicaron siempre, el 16.67% de empleados encuestados indicaron a veces y el 6.67% de empleados encuestados indicaron nunca.

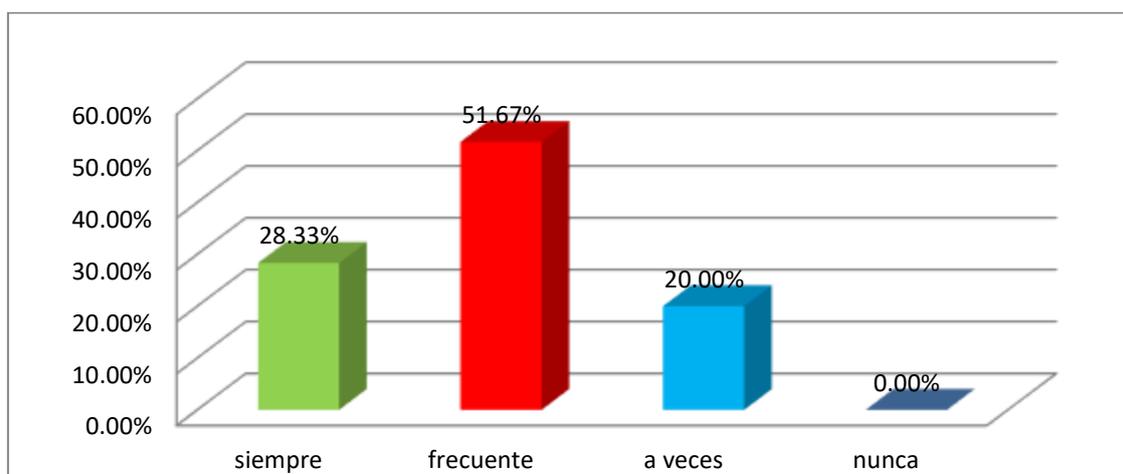
Observando la tabla podemos afirmar que los empleados indicaron que si informan y consultan oportunamente al jefe sobre cambios que los afecten directamente, esto nos indica que existe una buena comunicación entre jefes y empleados, en un Clima organizacional saludable,

**Tabla 65.**

*Ítem 65: Cumple con los objetivos demostrando iniciativa en la realización de actividades en tiempo indicado.*

	Frecuencia	Porcentaje
siempre	17	28.33%
frecuente	31	51.67%
a veces	12	20.00%
nunca	0	0.00%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 65.** ítem 65: Cumple con los objetivos demostrando iniciativa en la realización de actividades en tiempo indicado.

Fuente: Elaboración propia.

### **Análisis e Interpretación**

Según la tabla 65 y la figura 65 esto indica que el 51.67% de empleados encuestados manifestaron frecuente, el 28.33% de empleados encuestados indicaron siempre, el 20% de empleados encuestados indicaron a veces, la opción nunca 0%

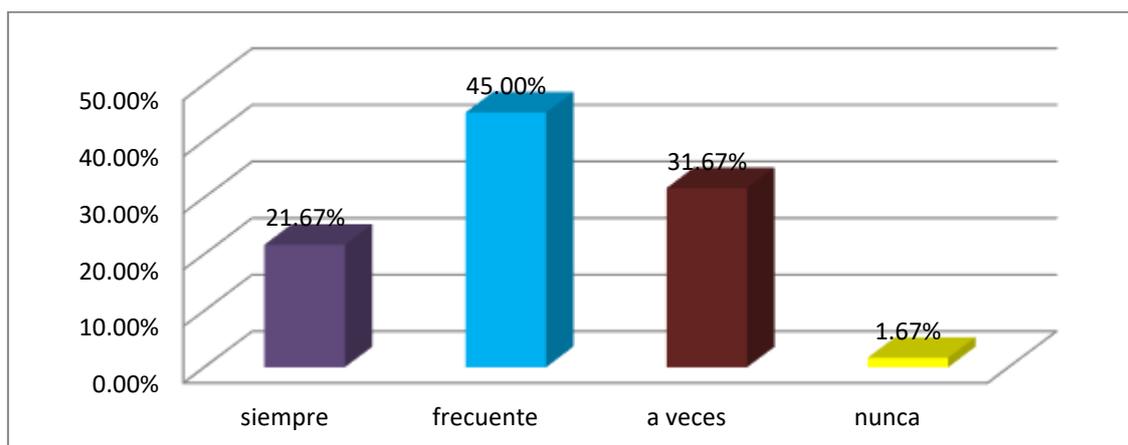
De acuerdo a los resultados obtenidos deducimos que los porcentajes mayores indican que se cumple con los objetivos y demostrando iniciativa en la realización de las actividades en tiempo indicado, de esto se desprende que el empleado se siente seguro en la empresa y toma la iniciativa en la realización de actividades.

**Tabla 66.**

*Ítem 66: Se anticipa a las necesidades y problemas futuros.*

	Frecuencia	Porcentaje
siempre	13	21.67%
frecuente	27	45.00%
a veces	19	31.67%
nunca	1	1.67%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 66.** Ítem 66: Se anticipa a las necesidades y problemas futuros.

Fuente: Elaboración propia.

### **Análisis e Interpretación**

Según la tabla 66 y la figura 66 esto indica que el 45% de empleados encuestados manifestaron frecuente, el 31.67% de empleados encuestados manifestaron a veces, el 21.67% de empleados encuestados manifestaron siempre y el 1.67% de empleados encuestados manifestaron nunca.

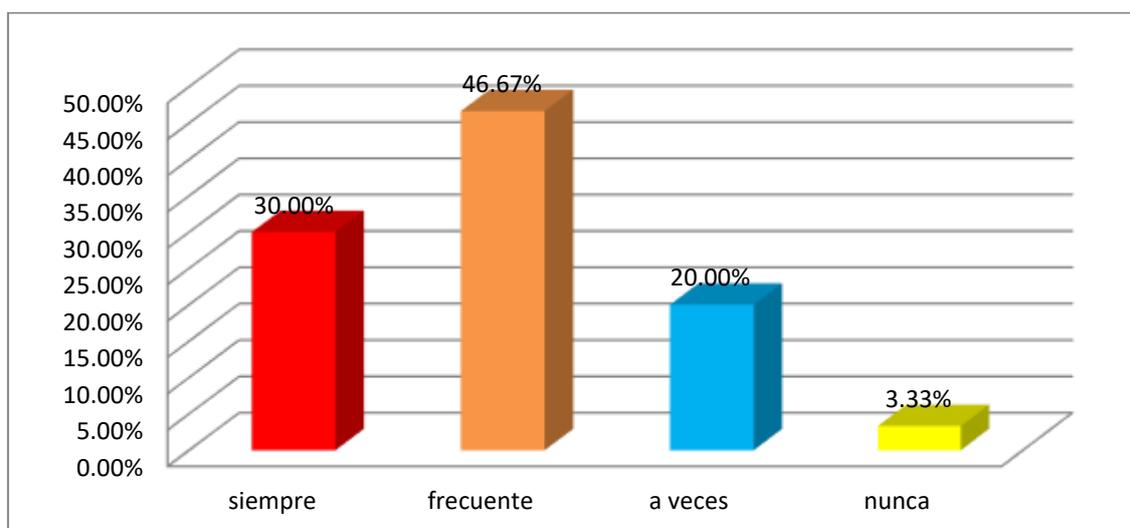
Según lo observado en la tabla los mayores porcentajes manifestaron que se anticipan a las necesidades y problema futuros, los empleados nos manifiestan interés por el adecuado funcionamiento de la empresa, con una adecuada política preventiva para futuros eventos.

**Tabla 67.**

*Ítem 67: Reacciona efectivamente y de forma calmada frente a dificultades o situaciones conflictivas.*

	Frecuencia	Porcentaje
siempre	18	30.00%
frecuente	28	46.67%
a veces	12	20.00%
nunca	2	3.33%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 67.** Ítem 67: Reacciona efectivamente y de forma calmada frente a dificultades o situaciones conflictivas.

Fuente: Elaboración propia.

### **Análisis e Interpretación**

Según la tabla 67 y la figura 67 esto indica que el 46.67% de empleados encuestados manifestaron frecuente, el 30% de empleados encuestados manifestaron siempre, el 20% de empleados encuestados manifestaron a veces y el 3.33% de empleados encuestados manifestaron nunca.

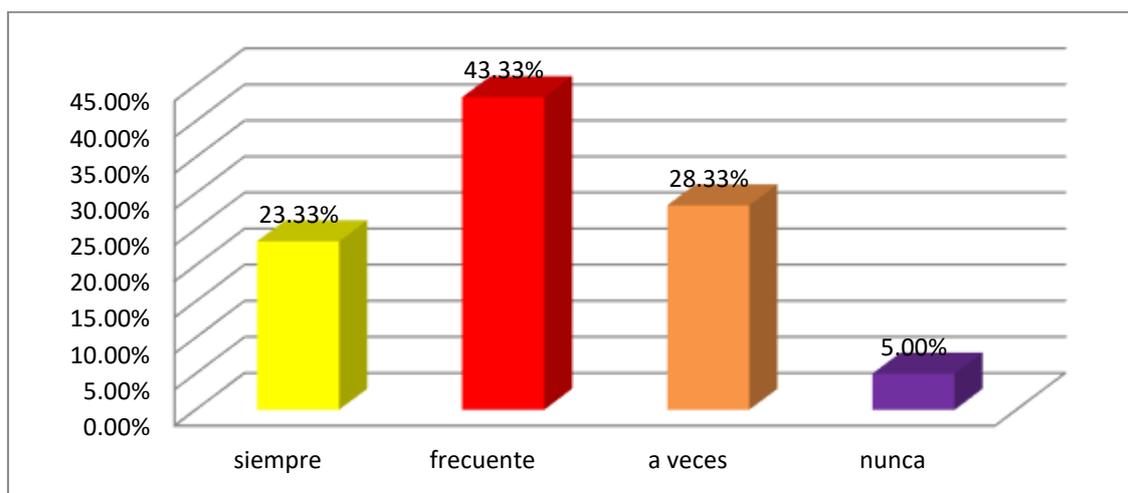
Afirmamos que un porcentaje considerable afirma que reacciona efectivamente y de forma calmada frente a dificultades o situaciones conflictivas, de lo cual podemos deducir que los trabajadores se muestran serenos, producto de un Clima organizacional saludable que se refleja en la actitud de los empleados.

**Tabla 68.**

*Ítem 68. Responde de forma clara y oportuna dudas del personal de la institución.*

	Frecuencia	Porcentaje
siempre	14	23.33%
frecuente	26	43.33%
a veces	17	28.33%
nunca	3	5.00%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 68.** Ítem 68: Responde de forma clara y oportuna dudas del personal de la institución.

Fuente: Elaboración propia.

### **Análisis e Interpretación**

Según la tabla 68 y la figura 68 esto indica que el 43.33% de empleados encuestados manifestaron frecuente, el 28.33% de empleados encuestados manifestaron a veces, el 23.33% de empleados encuestados manifestaron siempre y el 5% de empleados encuestados manifestaron nunca.

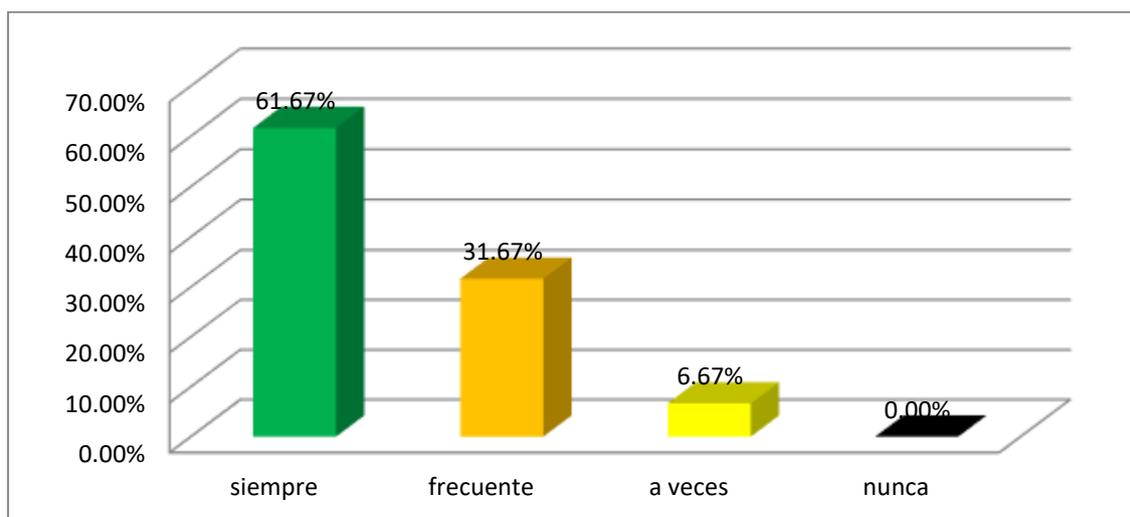
Observando la tabla resaltamos que los empleados respondieron que, si responde de forma clara y oportuna dudas del personal de la institución, podemos interpretar los resultados como una empatía laboral de los trabajadores además nos indica que los trabajadores mantienen buenas relaciones laborales entre compañeros de trabajo.

**Tabla 69.**

*Ítem 69: Demuestra respeto a sus jefes compañeros(as) de trabajo*

	Frecuencia	Porcentaje
siempre	37	61.67%
frecuente	19	31.67%
a veces	4	6.67%
nunca	0	0.00%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 69.** Ítem 69: Demuestra respeto a sus jefes compañeros(as) de trabajo

Fuente: Elaboración propia.

### **Análisis e Interpretación**

Según la tabla 69 y la figura 69 esto indica que el 61.67% de empleados encuestados manifestaron siempre, el 31.67% de empleados encuestados manifestaron frecuente, el 6.67% de empleados encuestados manifestaron a veces, la opción nunca 0%.

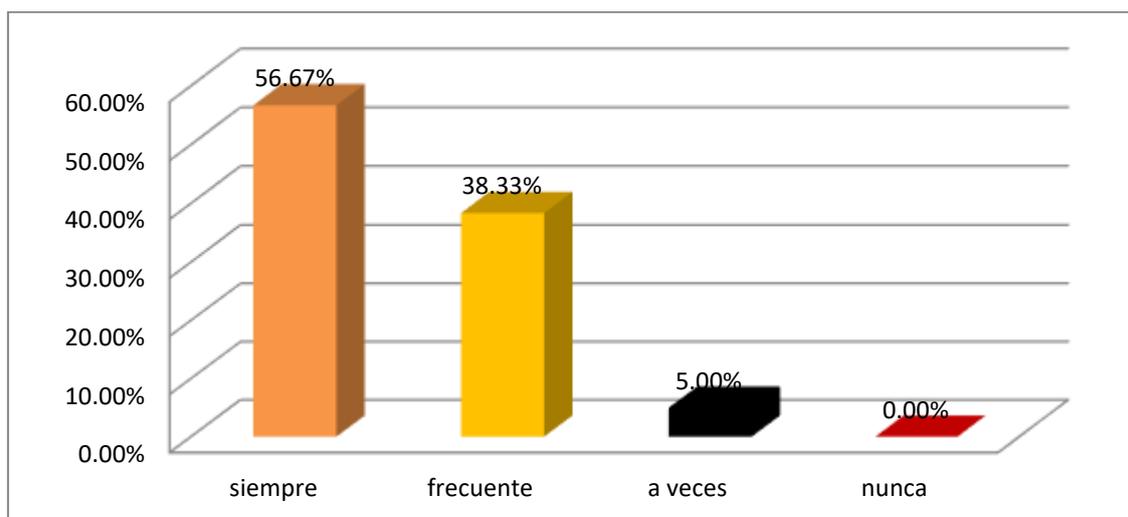
Con los resultados obtenidos de la encuesta podemos afirmar categóricamente que los empleados demuestran respeto a los jefes y compañeros(as) de trabajo, el alto índice que se observa es una manifestación del grado de profesionalismo que muestran los trabajadores en sus relaciones laborales.

**Tabla 70.**

*Ítem 70: Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo.*

	Frecuencia	Porcentaje
siempre	34	56.67%
frecuente	23	38.33%
a veces	3	5.00%
nunca	0	0.00%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 70.** Ítem 70: Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo.

Fuente: Elaboración propia.

### **Análisis e Interpretación**

Según la tabla 70 y la figura 70 esto indica que el 56.67% de empleados encuestados manifestaron siempre, el 38.33% de empleados encuestados manifestaron frecuente, el 5% de empleados encuestados manifestaron a veces, la opción nunca 0%.

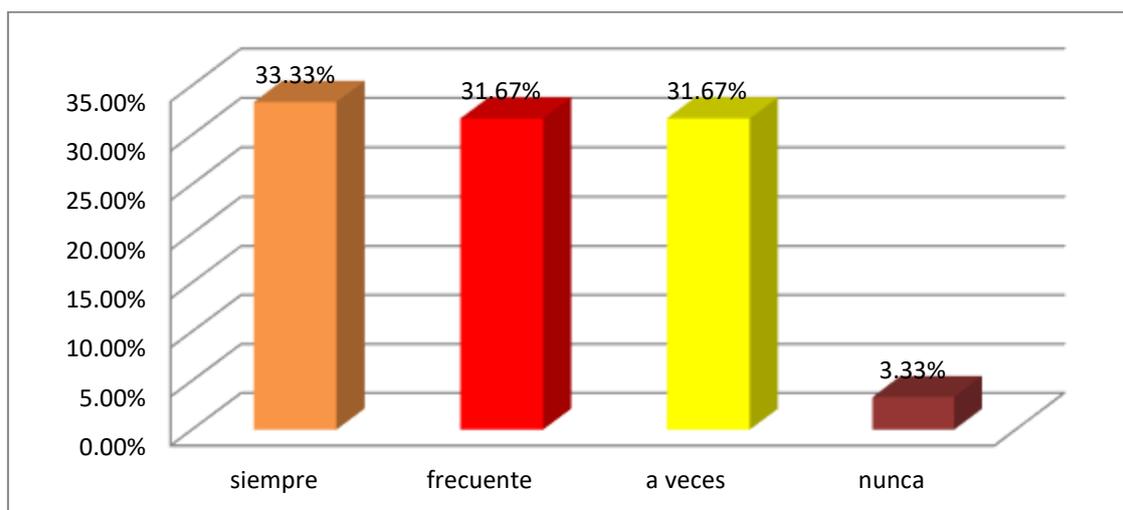
De acuerdo a los porcentajes de la tabla deducimos que se valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo, este es un indicativo positivo del respeto y la colaboración entre compañeros de trabajo, además nos indica que existe un buen Clima Organizacional por tanto buen desempeño laboral.

**Tabla 71.**

*Ítem 71: El trabajo que realiza permite desarrollar al máximo sus capacidades.*

	Frecuencia	Porcentaje
siempre	20	33.33%
frecuente	19	31.67%
a veces	19	31.67%
nunca	2	3.33%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia.



**Figura 71.** Ítem 71: El trabajo que realiza permite desarrollar al máximo sus capacidades.

Fuente: Elaboración propia.

### **Análisis e Interpretación**

Según la tabla 71 y la figura 71 esto indica que el 33.33% de empleados encuestados manifestaron siempre, el 31.67% de empleados encuestados manifestaron frecuente, el otro 31.67% de empleados encuestados manifestaron a veces y el 3.33% de empleados encuestados manifestaron nunca.

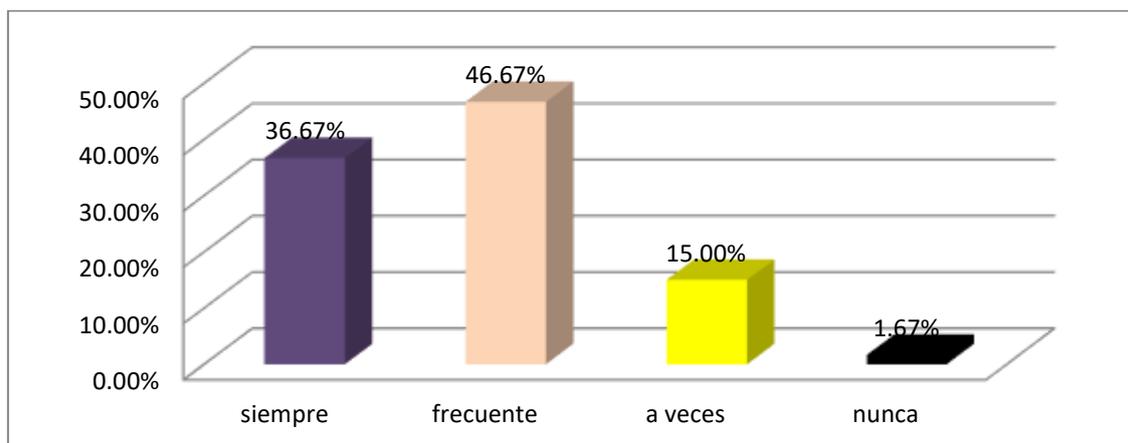
Según la tabla de porcentajes podemos deducir que un número considerable de empleados mencionaron que el trabajo que realiza permite desarrollar al máximo sus capacidades, entendemos que el trabajo que realizan les exige desarrollar sus capacidades intelectuales y manuales.

**Tabla 72.**

*Ítem 72: Se muestra atento al cambio implementando nuevas metodologías de trabajo.*

	Frecuencia	Porcentaje
siempre	22	36.67%
frecuente	28	46.67%
a veces	9	15.00%
nunca	1	1.67%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 72.** Ítem 72: Se muestra atento al cambio implementando nuevas metodologías de trabajo.

Fuente: Elaboración propia.

### **Análisis e Interpretación**

Según la tabla 72 y la figura 72 esto indica que el 46.67% de empleados encuestados indicaron frecuente, el 36.67% de empleados encuestados indicaron siempre, el 15% de empleados encuestados indicaron a veces y el 1.67% de empleados encuestados indicaron nunca.

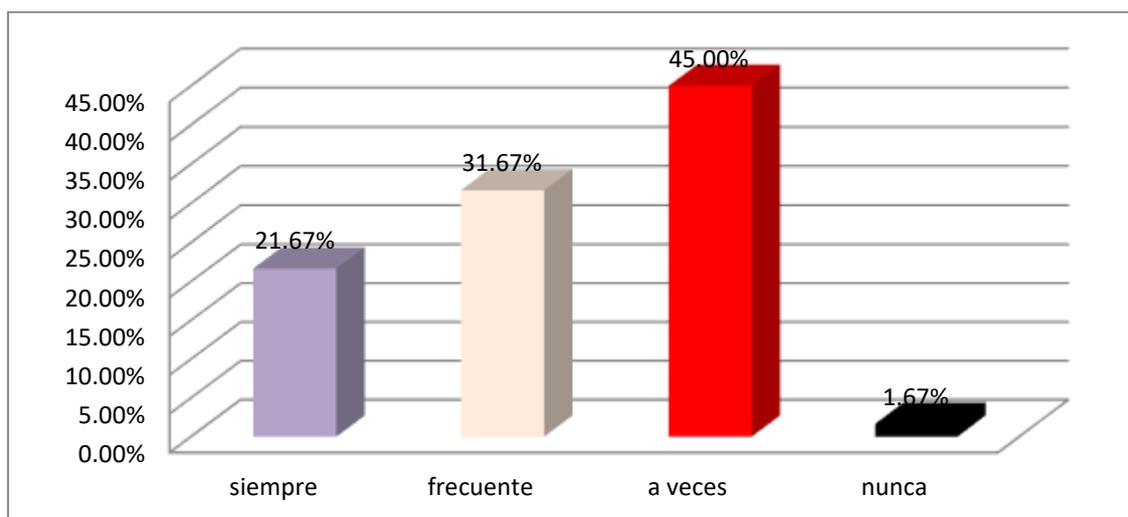
Observando la tabla de porcentajes afirmamos que la mayoría de trabajadores manifiesta que se muestra atento al cambio implementando nuevas metodologías de trabajo. Esto nos indica que los trabajadores están pendientes de los cambios que ocurren al interior de la organización, para poder implementar nuevas metodologías de trabajo y estar al nivel de los cambios.

**Tabla 73.**

*Ítem 73. Se recibe preparación necesaria para realizar el cambio.*

	Frecuencia	Porcentaje
siempre	13	21.67%
frecuente	19	31.67%
a veces	27	45.00%
nunca	1	1.67%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 73.** Ítem 73: Se recibe preparación necesaria para realizar el cambio.

Fuente: Elaboración propia.

### **Análisis e Interpretación**

Según la tabla 73 y la figura 73 esto indica que el 45% de empleados encuestados indicaron a veces, el 31.67% de empleados encuestados indicaron frecuente, e 21.67% de empleados encuestados indicaron siempre y el 1.67% de empleados encuestados indicaron nunca.

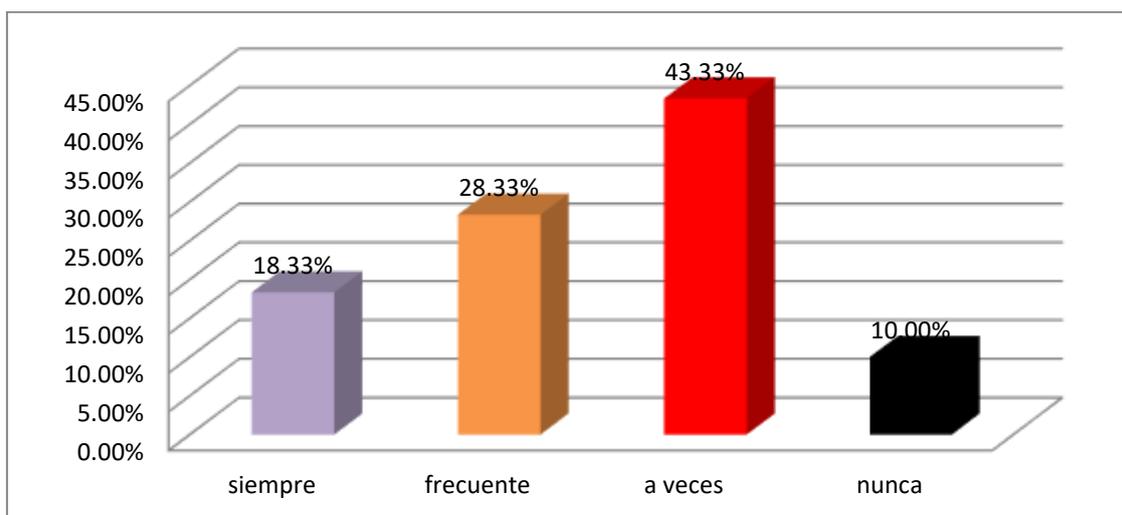
De acuerdo a los resultados de la tabla podemos mencionar que un gran porcentaje recibe preparación necesaria para realizar el cambio, sin embargo, no va paralelo con los cambios que se opera al interior de la empresa,

**Tabla 74.**

*Ítem 74: Los jefes promueven las capacitaciones.*

	Frecuencia	Porcentaje
siempre	11	18.33%
frecuente	17	28.33%
a veces	26	43.33%
nunca	6	10.00%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 74. Ítem 74: Los jefes promueven las capacitaciones.**

Fuente: Elaboración propia.

### **Análisis e Interpretación**

Según la tabla 74 y la figura 74 esto indica que el 43,33% de empleados encuestados indicaron a veces, el 28,33% de empleados encuestados indicaron frecuente, el 18,33% de empleados encuestados indicaron siempre y el 10% de empleados encuestados indicaron nunca.

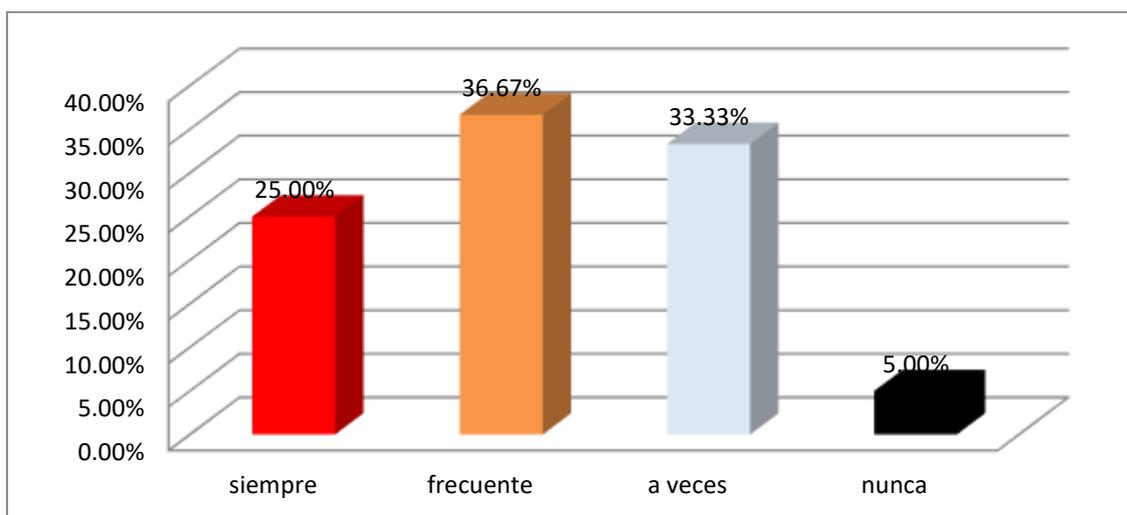
De acuerdo a la tabla podemos inferir que los porcentajes altos de trabajadores indicaron que los jefes promueven las capacitaciones, sin embargo, no tienen la frecuencia que los trabajadores necesitan para estar a la par con el avance y obtención de las metas de la empresa.

**Tabla 75.**

*Ítem 75: Su trabajo permite desarrollarse profesionalmente y lograr sus metas.*

	Frecuencia	Porcentaje
siempre	15	25.00%
frecuente	22	36.67%
a veces	20	33.33%
nunca	3	5.00%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 75.** Ítem 75: Su trabajo permite desarrollarse profesionalmente y lograr sus metas.

Fuente: Elaboración propia.

### **Análisis e Interpretación**

Según la tabla 75 y la figura 75 esto indica que el 36.67% de empleados encuestados indicaron frecuente, el 33.33% de empleados encuestados indicaron a veces, el 25% de empleados encuestados indicaron siempre y el 5% de empleados encuestados indicaron nunca.

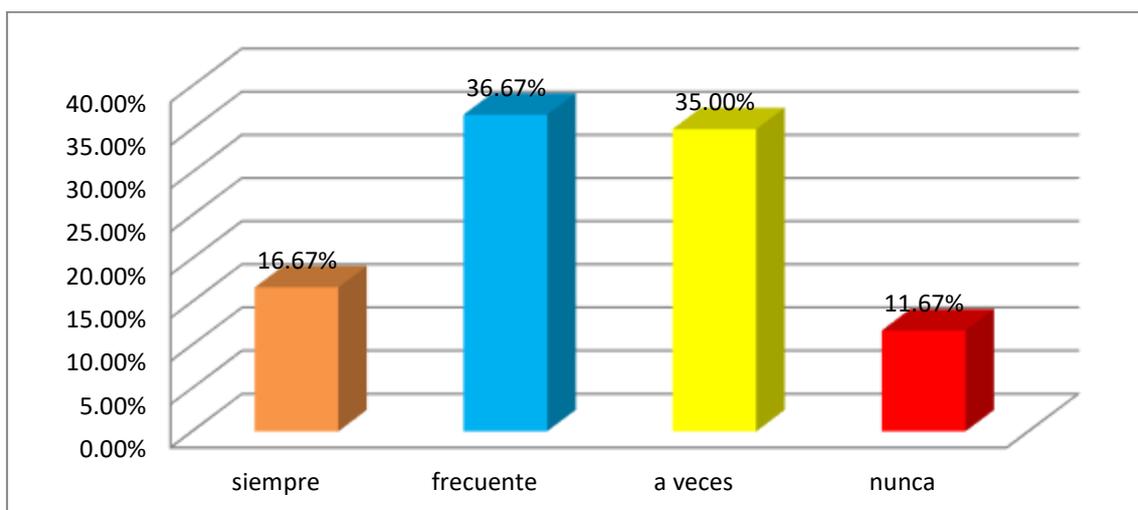
Interpretando los resultados mostrados en la tabla, podemos mencionar que los trabajadores afirman que su trabajo les permite desarrollarse profesionalmente y lograr sus metas, este es un indicativo de Clima Organizacional saludable. Que se refleja en el crecimiento profesional y personal de los empleados.

**Tabla 76.**

*Ítem 76: La institución promueve el desarrollo personal.*

	Frecuencia	Porcentaje
siempre	10	16.67%
frecuente	22	36.67%
a veces	21	35.00%
nunca	7	11.67%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 76.** ítem 76: La institución promueve el desarrollo personal.

Fuente: Elaboración propia.

### **Análisis e Interpretación**

Según la tabla 76 y la figura 76 esto indica que el 36.67% de empleados encuestados indicaron frecuente, el 35% de empleados encuestados indicaron a veces, el 16.67% de empleados encuestados indicaron siempre y un 11.67% de empleados encuestados indicaron nunca.

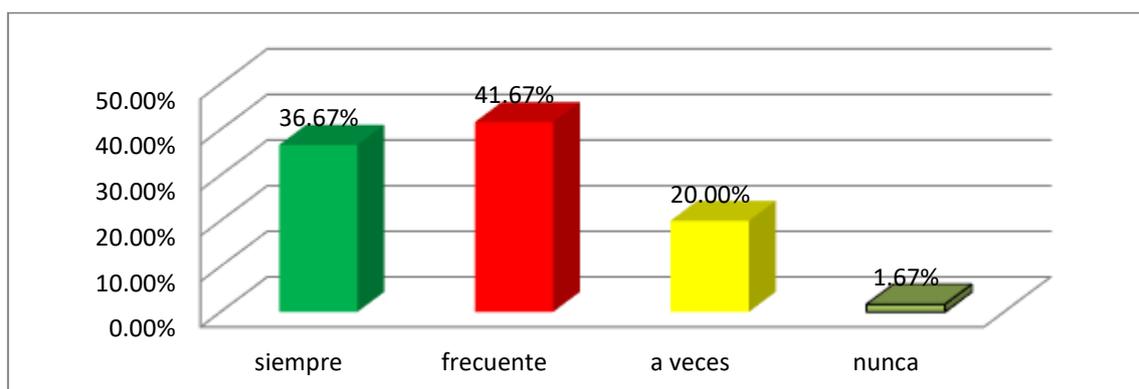
De acuerdo a los resultados obtenidos los porcentajes frecuente y a veces, indican que la institución promueve el desarrollo personal, sin embargo, no tiene la frecuencia que los empleados esperan, lo cual afecta en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de turismo Gatur cusco SRL.

**Tabla 77.**

*Ítem 77: Aplica la experiencia, capacidades y conocimientos adquiridos demostrados en resultados.*

	Frecuencia	Porcentaje
siempre	22	36.67%
frecuente	25	41.67%
a veces	12	20.00%
nunca	1	1.67%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 77.** ítem 77: Aplica la experiencia, capacidades y conocimientos adquiridos demostrados en resultados.

Fuente: Elaboración propia.

### **Análisis e Interpretación**

Según la tabla 77 y la figura 77 esto indica que el 41.67% de empleados encuestados indicaron frecuente, el 36.67% de empleados encuestados indicaron siempre, 20% de empleados encuestados indicaron a veces y el 1.67% de empleados encuestados indicaron nunca.

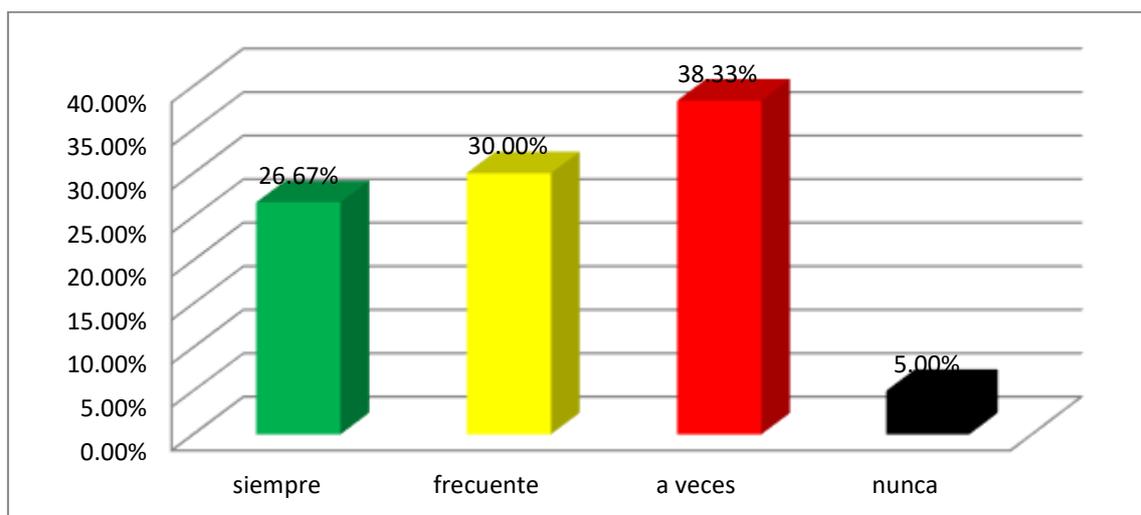
Observando la tabla de porcentajes, mencionaremos que la mayoría de trabajadores encuestados indicaron que, si aplican la experiencia, capacidades y conocimientos adquiridos demostrados en resultados, de lo indicado por los trabajadores podemos deducir que los empleados explotan sus capacidades adquiridas en el transcurso del tiempo laboral.

**Tabla 78.**

*Ítem 78: Se recibe preparación para realizar el trabajo.*

	Frecuencia	Porcentaje
siempre	16	26.67%
frecuente	18	30.00%
a veces	23	38.33%
nunca	3	5.00%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 78.** ítem 78: Se recibe preparación para realizar el trabajo.

Fuente: Elaboración propia.

### **Análisis e Interpretación**

Según la tabla 78 y la figura 78 esto indica que el 38.33% de empleados encuestados indicaron a veces, el 30% de empleados encuestados indicaron frecuente, el 26.67% de empleados encuestados indicaron siempre y el 5% de empleados encuestados indicaron nunca.

Observando la tabla podemos afirmar que los empleados reciben preparación para realizar el trabajo. Esto nos indica que la empresa se preocupa por la preparación y capacitación de sus empleados, con el objetivo de potenciar sus habilidades y destrezas laborales, todo dentro de Clima laboral saludable.

### 4.3. Prueba de hipótesis

#### 4.3.1. Definición del estadístico de pruebas

##### Generalidades de la Correlación de Pearson

Los resultados obtenidos nos presentan 3 indicadores muy importantes para la interpretación de los resultados:

- Coeficiente de Pearson. Que nos brinda una medida exacta de la correlación existente entre las 2 variables comparadas, es decir, cual es el nivel de relación directa (coeficiente positivo) o indirecta (coeficiente negativo). Cuanto más se acerca el valor a '1' se asume mayor correlación. Sin embargo, este coeficiente requiere ser validado por:
- Nivel de significación (Sig.), el que requiere ser igual o menor a 0.05 (Nivel de confianza del 95%) para considerar que el dato del coeficiente de correlación es 'significante' o menor o igual a 0.01 (Nivel de confianza del 99%) para considerar que el dato del coeficiente de correlación es 'muy significativo'.
- Población (N). es la cantidad de datos comparados.

Los intervalos para la interpretación del resultado de la prueba son los siguientes:

- 0 Nula
- 0.00 – 0.19 Muy baja correlación
- 0.20 – 0.39 Baja correlación
- 0.40 – 0.59 Moderada correlación
- 0.60 – 0.79 Alta correlación
- 0.80 – 0.99 Muy alta correlación
- 1 Perfecta

### 4.3.2. Prueba de hipótesis de la hipótesis general

#### Plantear hipótesis

Ho: No Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa de Turismo Gatur Cusco SRL, año 2020.

Ha: Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa de Turismo Gatur Cusco SRL, año 2020.

**Tabla 79.**

*Correlación entre desempeño laboral y clima organizacional*

#### Correlaciones

		Variable Desempeño Laboral	Variable Clima Organizacional
Variable Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	1	,848**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	60	60
Variable Clima Organizacional	Correlación de Pearson	,848**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	60	60

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

El valor de 0.848, lo que significa que en el ámbito de estudio hay una 'correlación positiva muy alta' entre la Variable Clima Organizacional y la Variable Desempeño Laboral, además es Muy Significativa al 99% de confianza, porque el valor del Sig. (Bilateral) es de 0.000, que se encuentra por debajo del 0.01 requerido.

### 4.3.3. Prueba de hipótesis de la primera hipótesis específica

#### Plantear hipótesis

Ho: No Existe relación directa entre la realización personal y desempeño laboral en los Trabajadores de la Empresa de Turismo Gatur Cusco SRL, año 2020.

Ha: Existe relación directa entre la realización personal y desempeño laboral en los Trabajadores de la Empresa de Turismo Gatur Cusco SRL, año 2020.

**Tabla 80.**

*Correlación entre desempeño laboral y realización personal*

		Correlaciones	
		Variable Desempeño Laboral	Dimensión Realización Personal
Variable Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	1	,808**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	60	60
Dimensión Realización Personal	Correlación de Pearson	,808**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	60	60

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

El Coeficiente de Correlación de Pearson calculado en el programa de software SPSS es de "0.808", que expresa que existe relación, lo que significa que en el ámbito de estudio hay una Correlación positiva muy alta entre la Dimensión Realización Personal y la Variable Desempeño Laboral'. La significación bilateral es de 0.000, por lo que la correlación calculada se considera Muy Significativa (menor al 0.01), es decir, que con un 99% de confianza se puede afirmar que existe una Correlación positiva muy alta entre la Dimensión Realización Personal y la Variable Desempeño Laboral.

#### 4.3.4. Prueba de hipótesis de la segunda hipótesis específica

##### Plantear hipótesis

Ho: No Existe relación directa entre el involucramiento laboral y desempeño laboral de los Trabajadores de la Empresa de Turismo Gatur Cusco SRL, año 2020.

Ha: Existe relación directa entre el involucramiento laboral y desempeño laboral de los Trabajadores de la Empresa de Turismo Gatur Cusco SRL, año 2020.

**Tabla 81.**

*Correlación entre desempeño laboral y involucramiento laboral*

		Variable Desempeño Laboral	Dimensión Involucramiento Laboral
Variable Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	1	,815**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	60	60
Dimensión Involucramiento Laboral	Correlación de Pearson	,815**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	60	60

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

El Coeficiente de Correlación de Pearson calculado en el programa de software SPSS es de “0.815”, que expresa una relación positiva muy alta, lo que significa que en el ámbito de estudio hay una Correlación considerable entre la **Dimensión Involucramiento Laboral y la Variable Desempeño Laboral**. La significación bilateral es de 0.000, por lo que la correlación calculada se considera Muy Significativa (menor al 0.01) al 99% de confianza

#### 4.3.5. Prueba de hipótesis de la tercera hipótesis específica

##### Plantear hipótesis

Ho: No Existe relación directa entre la supervisión y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa de Turismo Gatur Cusco SRL, año 2020.

Ha: Existe relación directa entre la supervisión y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa de Turismo Gatur Cusco SRL, año 2020.

**Tabla 82.**

*Correlación entre desempeño laboral y supervisión*

		Variable Desempeño Laboral	Dimensión Supervisión
Variable Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	1	,760**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	60	60
Dimensión Supervisión	Correlación de Pearson	,760**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	60	60

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

El Coeficiente de Correlación de Pearson calculado en el programa de software SPSS es de “0.760”, que expresa una relación positiva alta, lo que significa que en el ámbito de estudio hay una Correlación considerable entre la **Dimensión Supervisión y la Variable Desempeño Laboral**. La significación bilateral es de 0.000, por lo que la correlación calculada se considera Muy Significativa (menor al 0.01) al 99% de confianza.

#### 4.3.6. Prueba de hipótesis de la cuarta hipótesis específica

##### Plantear hipótesis

Ho: No Existe relación directa entre la comunicación y desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa de Turismo Gatur Cusco SRL, año 2020.

Ha: Existe relación directa entre la comunicación y desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa de Turismo Gatur Cusco SRL, año 2020.

**Tabla 83.**

*Correlación entre desempeño laboral y comunicación*

		Correlaciones	
		Variable Desempeño Laboral	Dimensión Comunicación
Variable Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	1	,846**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	60	60
Dimensión Comunicación	Correlación de Pearson	,846**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	60	60

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

El Coeficiente de Correlación de Pearson calculado en el programa de software SPSS es de “0.846”, que expresa una relación positiva muy alta, lo que significa que en el ámbito de estudio hay una Correlación considerable entre la **Dimensión Comunicación y la Variable Desempeño Laboral**. La significación bilateral es de 0.000, por lo que la correlación calculada se considera Muy Significativa (menor al 0.01) al 99% de confianza.

### 4.3.7. Prueba de hipótesis de la quinta hipótesis específica

#### Plantear hipótesis

Ho: No Existe relación directa entre las condiciones laborales y desempeño laboral de los Trabajadores de la Empresa de Turismo Gatur Cusco SRL, año 2020.

Ha: Existe relación directa entre las condiciones laborales y desempeño laboral de los Trabajadores de la Empresa de Turismo Gatur Cusco SRL, año 2020.

**Tabla 84.**

*Correlación entre desempeño laboral y condiciones laborales*

		Correlaciones	
		Variable Desempeño Laboral	Dimensión Condiciones Laborales
Variable Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	1	,796**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	60	60
Dimensión Condiciones Laborales	Correlación de Pearson	,796**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	60	60

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

El Coeficiente de Correlación de Pearson calculado en el programa de software SPSS es de “0.796”, que expresa una relación positiva alta, lo que significa que en el ámbito de estudio hay una buena Correlación entre la **Dimensión Condiciones Laborales** y la **Variable Desempeño Laboral**. La significación bilateral es de 0.000, por lo que la correlación calculada se considera Muy Significativa (menor al 0.01) al 99% de confianza.

## V. DISCUSIÓN

### 5.1. Análisis de discusión de resultados

Según lo hallado en la presente investigación, queda demostrado que existe correlación entre el Clima Organizacional y Desempeño Laboral en los trabajadores de la empresa de turismo Gatur cusco SRL, durante el año 2020.

De acuerdo a la estadística inferencial, podemos afirmar que se comprueba lo siguiente:

Según Pastor (2017), en su tesis intitulada “Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles”. Lima 2017 – Perú” en el cual los resultados de la investigación demuestran que existe una relación entre clima organizacional y desempeño laboral que es percibido por los trabajadores.

Se puede analizar que el valor de coeficiente de Pearson es de 0.848, lo que significa que en el ámbito de estudio hay una ‘correlación positiva muy alta’ lo que nos permite afirmar que se aprueba la hipótesis “existe correlación entre el Clima Organizacional y Desempeño Laboral en los trabajadores de la empresa de turismo Gatur cusco SRL, durante el año 2020.

En concordancia al estudio realizado por León (2016). En su tesis “influencia del clima organizacional y el desempeño laboral de la institución fondo mi vivienda S.A. Lima 2015-peru” en donde una de sus dimensiones es la realización personal de los trabajadores de la institución fondo mi vivienda, tuvo como resultado que existe una correlación entre la dimensión de realización personal y desempeño laboral comprobándose la hipótesis que existe una relación directa entre ambas.

Se puede analizar que el valor de coeficiente de Pearson es de “0.808”, lo que significa que en el ámbito de estudio hay una ‘correlación positiva muy alta’ entre la dimensión Realización Personal y la Variable Desempeño Laboral, lo que nos permite afirmar que se aprueba la hipótesis “existe relación directa entre la dimensión realización personal y Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa de turismo Gatur cusco SRL, durante el año 2020.

En el estudio realizado por Quispe (2015) en su trabajo de investigación titulado “Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la municipalidad distrital de pachucha, Andahuaylas, 2015.peru”. Donde uno de los resultados demuestra que existe correlación entre la dimensión de involucramiento laboral y desempeño laboral.

Se puede analizar que el valor de coeficiente de Pearson es de “0.815”, que expresa una relación positiva muy alta, lo que significa que en el ámbito de estudio hay una Correlación considerable entre la dimensión involucramiento laboral y la variable desempeño laboral, lo que nos permite afirmar que se aprueba la hipótesis “existe relación directa entre la dimensión involucramiento laboral y Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa de turismo Gatur cusco SRL, durante el año 2020.

De acuerdo al estudio realizado por Aragón y Rodríguez (2018). Quienes realizaron una investigación llamada “Relación entre Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en empresa del rubro hotelero - Arequipa 2018”. Donde uno de los resultados demuestra que existe correlación entre la dimensión de supervisión y desempeño laboral de los trabajadores de Casa Andina Hoteles

Se puede analizar que el valor de coeficiente de Pearson es de “0.760”, que expresa una relación positiva alta, lo que significa que en el ámbito de estudio hay una Correlación considerable entre la dimensión supervisión y la variable desempeño laboral, lo que nos permite afirmar que se aprueba la hipótesis “existe relación directa entre la dimensión supervisión y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de turismo Gatur cusco SRL, durante el año 2020.

Según el estudio realizado por Díaz (2019), en su tesis intitulada “Clima organizacional y desempeño laboral en el hotel internacional en tingo María – 2019-peru”. Donde uno de los resultados demuestra que existe correlación entre la dimensión de comunicación y desempeño laboral de los trabajadores en el hotel internacional en tingo María – 2019-Perú”.

Se puede analizar que el valor de coeficiente de Pearson es de “0.846”, lo que expresa una relación positiva muy alta, lo que significa que en el ámbito de

estudio hay una Correlación considerable entre la dimensión comunicación y la variable desempeño laboral.

Lo que nos permite afirmar que se aprueba la hipótesis “existe relación directa entre la dimensión comunicación y Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa de turismo Gatur cusco SRL, durante el año 2020.

De acuerdo al estudio realizado por Zans (2017) en su investigación “Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores, Matagalpa, Febrero 2017”, Donde uno de los resultados demuestra que existe correlación entre la dimensión condiciones laborales y desempeño laboral de los trabajadores.

Se puede analizar que el valor de coeficiente de Pearson es de “0.796”, que expresa una relación positiva alta, lo que significa que en el ámbito de estudio hay una buena Correlación entre la dimensión condiciones laborales y la variable desempeño laboral.

Lo que nos permite afirmar que se aprueba la hipótesis “existe relación directa entre la dimensión condiciones laborales y Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa de turismo Gatur cusco SRL, durante el año 2020.

## VI. CONCLUSIONES

- Primera.** Se concluye que existe 'correlación positiva muy alta' entre el Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa de turismo Gatur cusco SRL. Año 2020. Por qué el valor de "coeficiente de Pearson" calculado 0.848, indica relación además es Muy Significativa al 99% de confianza, porque el valor del Sig. (Bilateral) es de 0.000, que se encuentra por debajo del 0.01 requerido.
- Segunda.** Se puede concluir que existe Correlación positiva muy alta entre la realización personal y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa de turismo Gatur cusco SRL. Año 2020. Por qué el valor de "coeficiente de Pearson" calculado "0.808", indica relación además es Muy Significativa al 99% de confianza, porque el valor del Sig. (Bilateral) es de 0.000, que se encuentra por debajo del 0.01 requerido.
- Tercera.** Se llega a concluir, que existe relación positiva muy alta, entre el involucramiento laboral y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa de turismo Gatur cusco SRL. Año 2020. Por qué el valor de "coeficiente de Pearson" calculado es de "0.815", además es Muy Significativa al 99% de confianza, porque el valor del Sig. (Bilateral) es de 0.000, que se encuentra por debajo del 0.01 requerido.
- Cuarta.** Podemos concluir, que existe relación positiva alta, entre la supervisión y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa de turismo Gatur cusco SRL. Año2020. Por qué el valor de "coeficiente de Pearson" calculado es de "0.760", además es Muy Significativa al 99% de confianza, porque el valor del Sig. (Bilateral) es de 0.000, que se encuentra por debajo del 0.01 requerido.

**Quinta.** Se llega a concluir, que existe relación positiva muy alta, entre la comunicación y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa de turismo Gatur cusco SRL. Año 2020. Por qué el valor de “coeficiente de Pearson” calculado es de “0.846”, además es Muy Significativa al 99% de confianza, porque el valor del Sig. (Bilateral) es de 0.000, que se encuentra por debajo del 0.01 requerido.

**Sexta.** Podemos concluir que existe relación positiva alta, entre las Condiciones laborales y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa de turismo Gatur cusco SRL. Año 2020. Por qué el valor de “coeficiente de Pearson” calculado es de “0.796”, además es Muy Significativa al 99% de confianza, porque el valor del Sig. (Bilateral) es de 0.000, que se encuentra por debajo del 0.01 requerido.

## VII. RECOMENDACIONES

- Primera.** Dirigido a la gerencia de la empresa de turismo Gatur Cusco SRL. Se recomienda cumplir con los planes y metas trazados inicialmente, adicionalmente implementar y ejecutar planes alternos a fin que las actividades logren desarrollarse eficientemente, creándose un ambiente laboral positivo.
- Segunda.** Dirigido a los jefes de área de la empresa de turismo Gatur Cusco SRL. se propone el empoderamiento del personal en la toma de decisiones, así mismo una constante evaluación del rendimiento laboral de los trabajadores con el fin de obtener soluciones de acuerdo al desarrollo de la empresa y dotar de recursos, potenciando la realización personal de los trabajadores.
- Tercera.** Dirigido a los Supervisores de la empresa de turismo Gatur Cusco SRL. Se sugiere incentivar al personal mediante el reconocimiento de logros obtenidos, mediante los ascensos laborales, bonificaciones económicas, haciéndoles partícipes de las utilidades generadas, realizando talleres motivacionales con el fin de acrecentar el involucramiento laboral de los empleados de la empresa.
- Cuarta.** Dirigido a los Trabajadores de la empresa de turismo Gatur Cusco SRL. Se plantea la comunicación adecuada entre compañeros, con el fin de lograr la convivencia laboral saludable.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre, J. (2000). *Dirección y gestión de personal*. . Madrid, España:: Pirámide.
- Altez Salazar, E., & Arias Castañeda, L. (2019). *Clima Organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores en la mediana y gran empresa de venta al por menor de calzado y prendas de vestir del Emporio Comercial de Gamarra, año 2018*. Lima: Universidad peruana de ciencias aplicadas.
- Aragon Hurtado, N., & Rodriguez Apaza, M. A. (2018). Relación entre clima organizacional y el desempeño laboral en empresa del rubro hotelero - Arequipa . Arequipa, Peru.
- Bain. (2003). *La productividad*. Colombia: McGraw-Hill.
- Balkar, B. (2015). *The Relationships between Organizational Climate, Innovative Behavior and Job Performance of Teachers*. Turquía: International Online Journal of Educational Sciences.
- Brunet, L. (1999). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: Mc Graw Hill.
- Brunet, L. (2004). *El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, Diagnóstico y Consecuencias*. México: Trillas.
- Carrasco Diaz, S. (2005). Metodología de la investigación científica. Lima, Peru.
- Chiavenato, I. (2010).
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. Brazil: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (n.d.). *Administración de recursos humanos* (5ª. Edición ed.). Colombia: Mc.
- Chiavenato. (1989). *Introducción a la teoría general de administración*. México.
- Diaz, m. (2013). *Realización Personal, descubrimiento de una nueva realidad*.
- Edgar, Q. v. (2015). clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de pacucha. andahuaylas, peru.
- edgar, Q. v. (2015). clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de pacucha . andahuaylas , apurimac, peru.
- Gallegos Paz, F. (2016). *Clima organizacional y su relacion con el desempeño laboral de los servidores de ministerio público gerencia administrativa de arequipa, 2016*. Arequipa: Universidad Nacional De San Agustín .

- García, G. (2007). *Clima Organizacional: Hacia un nuevo modelo*. UNICAWA.
- García, M. (2009). *Clima Organizacional y su diagnóstico: una aproximación conceptual Cuadernos de Administración 42*.
- García, S., & Dolan, S. (1997). *La dirección por valores*. España: Mc Graw - Hill. Interamericana.
- Goleman, D. (2003). *El líder resonante crea más*. Barcelona,, España: ravesera} de Gracia.
- H., J. (1998). *Teoría de la acción comunicativa II*. Taurus.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.
- Hernández, R., & Fernández, C. y. (2014). *Metodología de la investigación* (6a ed. ed.). México: McGraw-Hill.
- I., C. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. BRASIL: McGraw-Hill.
- Kenneth, L. (200). *Las Organizaciones y su empoderamiento*. Omega.
- Kerlinger, F., & Lee, H. (2002). *Investigación del comportamiento. Métodos de investigación en Ciencias sociales*. México: McGraw-Hill.
- Kerlinger, F., & Lee, H. (2002). *Investigación del comportamiento. Métodos de investigación en Ciencias sociales*. México: McGraw-Hill.
- León, S. (2016). *fluencia del clima organizacional y el desempeño laboral de la Institución fondo mi vivienda S.A. - Lima 2015*. Lima.
- Luthais, C. (2002). *uación organizacional, marco para mejorar el desempeño. Washington D.C.: Centro de Investigación para el desarrollo I.D.B. Washington D.C.: bookstore*.
- Malagon, G. (2001). *Garantía de Calidad en Salud*. Colombia: Medica Panamericana.
- Ministerio de Salud. (2009). *Metodología para el estudio del clima organicaional*. . Lima: MINSA.
- Montejo, A. (2009). *Evaluación del desempeño laboral*.
- Montoya Meza, D. A. (2015). *Relación entre el clima organizacional y la evaluación del desempeño del personal en una empresa de servicios turísticos: caso PTS Perú* . Lima.
- Murillo Barzola, N. Á. (2019). *clima organizacional y desempeño laboral del docente de la unidad educativa fiscal "patria ecuatoriana" Guayaquil-Ecuador* .

Ecuador .

- Owusu, A. (1999). *Importance of employee in world-class agile management systems, International Journal of Agile Management System.*
- Pacheco, E. &. (2014). *Clima organizacional y Desempeño laboral en las instituciones educativas de la ciudad Puno -2014.* Puno., Perú.
- Pacheco, S. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral para la satisfacción de trabajadores y clientes.* Universidad nacional de Altiplano., Puno.
- Palma, S. (1999). laboración y validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana. *Revista Teoría e Investigación en Psicología.*
- Palma, S. (2004). *Escala Clima Laboral CL - SPC.* Lima.
- Personal., O. N. (2006). *Administración de Personal.* Lima: ONAP.
- Quispe Vargas, E. (2015). clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de pacucha. andahuaylas, peru.
- R, P., & Valero U, y. J. (2014). *Competencias y desempeño laboral de los gerentes.*
- R, R., G, L., & W., M. (1995). *The journal of personal selling and sales management.*  
From [www.proquest.com](http://www.proquest.com)
- R., L. (1967). *Los seres humanos en las organizaciones.* New York.: Mac Graw-Hill.
- Rojas, P. (2013). *Modelo para el manejo.* Colombia.
- Romero, R. (2010). *Clima Organizacional su relación con el factor humano.* Estados Unidos: PROCADP.
- Toro, T. (2010). *Clima Organizacion.* Colombia: CINCEL.
- Uría, D. (2011). *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Ándelas Cía.* Universidad Técnica de Ambato.
- Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica: cuantitativa, cualitativa y mixta.* Perú: San Marcos.
- Valderrama, S. (2016). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica: Cuantitativa, Cualitativa y Mixta.* Lima: San Marcos.
- Valdivia, C. (2014). *El clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la empresa DANPER - Trujillo S.A.C.* Trujillo, Perú.
- Vives, A. (2011). *La responsabilidad social de la empresa en América.* Washington:

Banco Interamericano de Desarrollo.

Zepeda , R. (2010). *Estratedias de Involucramiento Laboral en Pymes de Servicio y Manufactura*. Mexico.

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de consistencia:

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable 1	Dimensiones	Escala de medición	Metodología
¿Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de turismo Gatur cusco SRL, AÑO 2020?	Determinar la relación existente entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de turismo Gatur cusco SRL, AÑO 2020	Existe relación directa entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de turismo Gatur cusco SRL, AÑO 2020	Clima organizacional	Realización Personal	Intervalo	Tipo de Investigación
				Involucramiento laboral		
				Supervisión		
				Comunicación		
Condiciones laborales						
<b>Problemas específicos</b>	<b>objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>	<b>Variable 2</b>	<b>dimensiones</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Metodología</b>
1 ¿Existe relación entre la realización personal y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa de turismo Gatur cusco SRL, año 2020?	1 Determinar la relación entre la realización personal y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa de turismo Gatur cusco SRL, año 2020	1 Existe relación directa entre la realización personal y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa de turismo Gatur cusco SRL, año 2020	Desempeño laboral	Motivación	Intervalo	Nivel de Investigación
				Responsabilidad		
2 ¿Existe relación entre el involucramiento laboral y el desempeño laboral, en los trabajadores de la empresa de turismo Gatur cusco SRL, año 2020?	2 Determinar la relación entre el involucramiento laboral y el desempeño laboral, en los trabajadores de la empresa de turismo Gatur cusco SRL, año 2020.	2 Existe relación directa entre el involucramiento laboral y el desempeño laboral, en los trabajadores de la empresa de turismo Gatur cusco SRL, año 2020		Liderazgo y Trabajo en equipo		Correlacional
				Formación y desarrollo personal		
3 ¿Existe relación entre la supervisión y el desempeño laboral en los trabajadores de, de la empresa de turismo Gatur cusco SRL, año 2020?	3 Determinar la relación entre la supervisión y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa de turismo Gatur cusco SRL, año 2020.	3 Existe relación directa Entre la supervisión y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa de turismo Gatur cusco SRL, año 2020.				Diseño de Investigación No experimental De tipo Transversal.
4 ¿Existe relación entre la comunicación y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa de turismo Gatur cusco SRL, año 2020?	4 Determinar la relación entre la comunicación y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa de turismo Gatur cusco SRL, año 2020.	4 Existe relación directa Entre la supervisión y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa de turismo Gatur cusco SRL, año 2020.				
5 ¿Existe relación entre las condiciones laborales y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa de turismo Gatur cusco SRL, año 2020?.	5 Determinar la relación entre las condiciones laborales y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa de turismo Gatur cusco SRL, año 2020.	5 Existe relación directa Entre las condiciones laborales y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa de turismo Gatur cusco SRL, año 2020.				

## Anexo 2: Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Clima organizacional	Chiavenato (2000) indica que el clima organizacional “refleja la influencia ambiental en la motivación de los participantes. Puede describirse como la cualidad o propiedad del ambiente organizacional percibida o experimentada por los miembros de la organización, que influye en su comportamiento” (p.120).	Realización Personal	Desarrollo personal	1. Existen oportunidades de progresar en la institución. 6. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados. 11 Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo. 16 Se valoran los altos niveles de desempeño. 21 Los supervisores expresan reconocimientos por los logros. 26 Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.
			Desarrollo profesional	31. Los jefes promueven la capacitación que se necesita. 36. La empresa promueve el desarrollo personal. 41. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras. 46. Se reconocen los logros en el trabajo.
		Involucramiento laboral	Compromiso con la institución	1. Se siente comprometido con el éxito en la organización. 7. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo. 12. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización. 17. Existen suficientes canales de comunicación. 22. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día. 27. Cumplir con las metas diarias en el trabajo, permite el desarrollo en el personal.
			Identificación con la institución	32. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante. 37. Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal. 42. Hay clara definición de visión, misión o planes estratégicos. 47. La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral
		supervisión	Apoyo a las tareas	3. El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan. 8. En la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo. 13. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea. 18. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.

				23. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas. 28. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.
			funcionamiento	33. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo. 38. Los objetivos del trabajo están claramente definidos. 43. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.
		comunicación	Fluidez en la comunicación	4. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo. 9. En mi oficina, la información fluye adecuadamente. 14. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa. 19. Existen suficientes canales de comunicación. 24. es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.
			Claridad en la comunicación	29. En la institución, se afrontan y superan los obstáculos. 34. La institución fomenta y promueve la comunicación interna. 39. El supervisor escucha los planteamientos que se hacen. 44. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas. 49. Se conocen los avances en las otras áreas de la organización.
		Condiciones laborales	Elementos materiales	5. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí. 10. Los objetivos de trabajo son retadores. 15. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades. 20. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado. 25. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se pueda. 30. Existe buena administración de los recursos.
			Elementos psicosociales	35. La remuneración es atractiva con respecto con la de otras organizaciones. 40. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.
			Elementos económicos	45. Se dispone de tecnología que facilite el trabajo. 50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Ítems
Desempeño laboral	Chiavenato. (2011, p, 59). “La estimación del desempeño es un sistema de apreciación del desempeño del individuo en el cargo y De su potencial de desarrollo”. el autor mencionado diseña la evaluación del desempeño como una técnica de dirección imprescindible En la actividad administrativa.	motivación	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras.</li> <li>2. Se siente feliz por los resultados que logra en su trabajo.</li> <li>3. Ofrecen retroalimentación de manera precisa y oportuna.</li> <li>4. Existe motivación para un buen desempeño en las labores diarias.</li> <li>5. La evaluación que se hace al trabajo ayuda a mejorar las tareas.</li> <li>6. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo ayuda a mejorar las tareas.</li> <li>7. Se promueve los altos niveles de desempeño.</li> </ol>
		responsabilidad	<ol style="list-style-type: none"> <li>8. Realiza el trabajo en tiempo establecido y sin errores.</li> <li>9. Puede trabajar de forma independiente.</li> <li>10. Produce y realiza su trabajo en forma metódica y ordenada.</li> <li>11. Cumple con el horario y registra puntualmente.</li> <li>12. Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones.</li> <li>13. La responsabilidad del puesto está claramente definida.</li> <li>14. Informa y consulta oportunamente al jefe sobre cambios que los afecten directamente.</li> <li>15. Cumple con los objetivos demostrando iniciativa en la realización de actividades en tiempo indicado.</li> </ol>
		Liderazgo y Trabajo en equipo	<ol style="list-style-type: none"> <li>16. Se anticipa a las necesidades y problemas futuros.</li> <li>17. Reacciona efectivamente y de forma calmada frente a dificultades o situaciones conflictivas.</li> <li>18. Responde de forma clara, oportunas dudas del personal de la institución.</li> <li>19. Demuestra respeto a sus jefes, compañeros de trabajo.</li> <li>20. Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo.</li> <li>21. El trabajo que realiza permite desarrollar al máximo sus capacidades.</li> <li>22. Se muestra atento al cambio implementando nuevas metodologías de trabajo.</li> <li>23. Se recibe preparación necesaria para realizar el cambio.</li> </ol>
		Formación y Desarrollo personal	<ol style="list-style-type: none"> <li>24. Los jefes promueven las capacitaciones.</li> <li>25. Su trabajo permite desarrollarse profesionalmente y lograr sus metas.</li> <li>26. La institución promueve el desarrollo personal.</li> <li>27. Aplica la experiencia, capacidades y conocimientos adquiridos demostrados en resultados.</li> <li>28. Se recibe preparación para realizar el trabajo.</li> </ol>

### Anexo 3: Instrumentos

#### Cuestionario de percepción del clima organizacional

1) ninguna o nunca 2) poco 3) regular 4) mucho 5) todo o siempre

N	ÍTEMS	1	2	3	4	5
1	Existen oportunidades de progresar en la institución.					
2	Se siente comprometido con el éxito en la organización.					
3	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8	En la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
10	Los objetivos de trabajo son retadores.					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.					
16	Se valoran los altos niveles de desempeño.					
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización.					
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19	Existen suficientes canales de comunicación.					
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
21	Los supervisores expresan reconocimientos por los logros.					
22	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se pueda.					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
27	Cumplir con las metas diarias en el trabajo, permite el desarrollo en el personal.					

28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.					
30	Existe buena administración de los recursos.					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
35	La remuneración es atractiva con respecto con la de otras organizaciones.					
36	La empresa promueve el desarrollo personal.					
37	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.					
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
39	El supervisor escucha los planteamientos que se hacen.					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
42	Hay clara definición de visión, misión o planes estratégicos.					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
45	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.					
46	Se reconocen los logros en el trabajo.					
47	La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48	Existe un trato justo en la institución.					
49	Se conocen los avances en las otras áreas de la organización.					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

Para la variable clima organizacional se utilizó el cuestionario de percepción de clima organizacional de Sonia palma, (palma, 2004.). Este cuestionario consta de 50 ítems que mide el nivel global del ambiente laboral. Los ítems están diseñados para medir cinco dimensiones: dimensión realización personal consta de diez ítems, dimensión involucramiento laboral, consta de diez ítems. Dimensión Supervisión, consta de diez ítems. Dimensión comunicación consta de diez ítems, dimensión condiciones laborales consta de diez ítems.

## Cuestionario de percepción del desempeño laboral

3) Siempre 2) Frecuentemente 1) A veces 0) Nunca

N	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	0	1	2	3
1	Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras.				
2	Se siente feliz por los resultados que logra en su trabajo.				
3	Ofrecen retroalimentación de manera precisa y oportuna.				
4	Existe motivación para un buen desempeño en las labores diarias.				
5	La evaluación que se hace al trabajo ayuda a mejorar las tareas.				
6	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo ayuda a mejorar las tareas.				
7	Se promueve los altos niveles de desempeño.				
8	Realiza el trabajo en tiempo establecido y sin errores.				
9	Puede trabajar de forma independiente.				
10	Produce y realiza su trabajo en forma metódica y ordenada.				
11	Cumple con el horario y registra puntualmente.				
12	Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones.				
13	La responsabilidad del puesto está claramente definida.				
14	Informa y consulta oportunamente al jefe sobre cambios que los afecten directamente-				
15	Cumple con los objetivos demostrando iniciativa en la realización de actividades en tiempo indicado.				
16	Se anticipa a las necesidades y problemas futuros.				
17	Reacciona efectivamente y de forma calmada frente a dificultades o situaciones conflictivas.				
18	Responde de forma clara, oportuna dudas del personal de la institución.				
19	Demuestra respeto a sus jefes, compañeros de trabajo.				
20	Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo.				

21	El trabajo que realiza permite desarrollar al máximo sus capacidades.				
22	Se muestra atento al cambio implementando nuevas metodologías de trabajo.				
23	Se recibe preparación necesaria para realizar el cambio.				
24	Los jefes promueven las capacitaciones.				
25	Su trabajo permite desarrollarse profesionalmente y lograr sus metas.				
26	La institución promueve el desarrollo personal.				
27	Aplica la experiencia, capacidades y conocimientos adquiridos demostrados en resultados.				
28	Se recibe preparación para realizar el trabajo.				

Para medir la variable dependiente de desempeño laboral se utilizó el cuestionario de desempeño laboral, este cuestionario fue realizado por Rodríguez, y Ramírez (2005).

Este cuestionario fue construido por cuatro dimensiones y consta de 28 ítems:

Dimensión motivación consta de siete ítems, dimensión Responsabilidad consta de ocho ítems, dimensión Liderazgo y trabajo en equipo consta de ocho ítems, dimensión formación y desarrollo personal

## Anexo 4: Validación de instrumentos

### FORMATO A

#### VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TESIS: Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de turismo Gatur cusco, año 2020"

Investigador: Bach Agustín Omero Béjar Lívano

Indicación: Señor certificador, se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del Cuestionario de encuestas respecto a "Clima Organizacional, que se le muestra, marque con un aspa el casillero que crea conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, denotando si cuenta o no cuenta con los requisitos mínimos de formación para su posterior aplicación

NOTA: Para cada ítem se considera la escala de 1 a 5 donde:

1= Muy Deficiente	2=Deficiente	3= Regular	4=Bucno	5= Muy Bueno
-------------------	--------------	------------	---------	--------------

**CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL**

**TESIS: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS  
TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE TURISMO GATUR CUSCO SRL. AÑO -  
2020.**

	1	2	3	4	5
<b>DIMENSION: REALIZACION PERSONAL/ ITEMS</b>					
<b>INDICADOR: Desarrollo personal</b>					
1 Existen oportunidades de progresar en la institución Todo o Siempre (5) mucho (4) regular (3) poco (2) ninguna o Nunca (1)					X
6 El jefe se interesa por el éxito de sus empleados (as) Todo o Siempre (5) mucho (4) regular (3) poco (2) ninguna o Nunca (1)					X
11 Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo Todo o Siempre (5) Mucho (4) Regular (3) P0co (2) ninguna o Nunca (1)				X	
16 Se valoran los altos niveles de desempeño Todo o Siempre (5) mucho (4) regular (3) poco (2) ninguna o Nunca (1)					X
21 Los supervisores expresan reconocimientos por los logros Todo o Siempre (5) mucho (4) regular (3) poco (2) ninguna o Nunca (1)					X
26 Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse. Todo o Siempre (5) mucho (4) regular (3) poco (2) ninguna o Nunca (1)					X

RESOLUCION N° 507-2019-PRES/DIRECTORIO - UPTALESUP

INDICADOR: Desarrollo profesional.						
31 Los jefes promueven la capacitación que se necesita. Todo o Siempre (5) mucho (4) regular (3) poco (2) ninguna o Nunca (1)						X
36 La empresa promueve el desarrollo personal. Todo o Siempre (5) mucho (4) regular (3) poco (2) ninguna o Nunca (1)						X
41 Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras. Todo o Siempre (5) mucho (4) regular (3) poco (2) ninguna o Nunca (1)						X
46 Se reconocen los logros en el trabajo. Todo o Siempre (5) mucho (4) regular (3) poco (2) ninguna o Nunca (1)						X
<b>DIMENSION: INVOLUCRAMIENTO LABORAL/ ITE</b>						
INDICADOR: Compromiso con la institución						
2 Se siente comprometido con el éxito en la institución. Todo o Siempre (5) mucho (4) regular (3) poco (2) ninguna o Nunca (1)						X
7 Cada trabajador(a) asegura sus niveles de logro en el trabajo. Todo o Siempre (5) mucho (4) regular (3) poco (2) ninguna o Nunca (1)						X
12 Cada empleado(a) se considera factor clave para el éxito de la						



47 La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral Todo o Siempre (5) mucho (4) regular (3) poco (2) ninguna o Nunca (1)					X
DIMENSION: SUPERVISION/ ITEMS					
INDICADOR: Apoyo a las tareas:					
3 El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan Todo o Siempre (5) mucho (4) regular (3) poco (2) ninguna o Nunca (1)					X
8 En la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo. Todo o Siempre (5) mucho (4) regular (3) poco (2) ninguna o Nunca (1)					X
13 La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea. Todo o Siempre (5) mucho (4) regular (3) poco (2) ninguna o Nunca (1)					X
18 Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo. Todo o Siempre (5) mucho (4) regular (3) poco (2) ninguna o Nunca (1)					X
23 Las responsabilidades del puesto están claramente definidas. Todo o Siempre (5) mucho (4) regular (3) poco (2) ninguna o Nunca (1)					X
28 Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades  Todo o Siempre (5) mucho (4) regular (3) poco (2)					X

ninguna o Nunca (1)					
<b>INDICADOR: Funcionamiento</b>					
33 Existen normas y procedimientos como guías de trabajo. Todo o Siempre (5) mucho (4) regular (3) poco (2) ninguna o Nunca (1)					X
38 Los objetivos del trabajo están claramente definidos. Todo o Siempre (5) mucho (4) regular (3) poco (2) ninguna o Nunca (1)					X
43 El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos. Todo o Siempre (5) mucho (4) regular (3) poco (2) ninguna o Nunca (1)					X
48 Existe un trato justo en la institución. Todo o Siempre (5) mucho (4) regular (3) poco (2) ninguna o Nunca (1)					X
<b>DIMENSION: COMUNICACIÓN/ ITEMS</b>					
<b>INDICADOR: Fluidez en la comunicación:</b>					
4 Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el Trabajo. Todo o Siempre (5) mucho (4) regular (3) poco (2) ninguna o Nunca (1)					X
9 En mi oficina, la información fluye adecuadamente.  Todo o Siempre (5) mucho (4) regular (3) poco (2) ninguna o Nunca (1)					X
14 En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa. Todo o Siempre (5)					



poco (2)					
ninguna o Nunca (1)					
<b>DIMENSION: CONDICIONES LABORALES/ ITEMS</b>					
<b>INDICADOR: Elementos materiales</b>					
5 Los(as) compañeros(as) de trabajo cooperan entre sí.					
Todo o Siempre (5)					
mucho (4)					X
regular (3)					
poco (2)					
ninguna o Nunca (1)					
10 Los objetivos de trabajo son retadores.					
Todo o Siempre (5)					
mucho (4)					X
regular (3)					
poco (2)					
ninguna o Nunca (1)					
15 Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar, decisiones en tareas de Sus responsabilidades.					
Todo o Siempre (5)					
mucho (4)					X
regular (3)					
poco (2)					
ninguna o Nunca (1)					
20 El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
Todo o Siempre (5)					
mucho (4)					X
regular (3)					
poco (2)					
ninguna o Nunca (1)					
25 Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se Puede.					
Todo o Siempre (5)					
mucho (4)					X
regular (3)					
poco (2)					
ninguna o Nunca (1)					
30 Existe buena administración de los recursos					
Todo o Siempre (5)					
mucho (4)					X
regular (3)					
poco (2)					
ninguna o Nunca (1)					
<b>INDICADOR: Elementos sicosociales:</b>					

RESOLUCION N° 507-2019-PRES/DIRECTORIO - UPTALESUP

<p>35 La remuneración es atractiva con respecto con la de otras Organizaciones.</p> <p>Todo o Siempre (5)</p> <p>mucho (4)</p> <p>regular (3)</p> <p>poco (2)</p> <p>ninguna o Nunca (1)</p>									X
<p>40 Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución,</p> <p>Todo o Siempre (5)</p> <p>mucho (4)</p> <p>regular (3)</p> <p>poco (2)</p> <p>ninguna o Nunca (1)</p>									X
<b>INDICADOR Elementos económicos:</b>									
<p>45 Se dispone de tecnología que facilite el trabajo</p> <p>Todo o Siempre (5)</p> <p>mucho (4)</p> <p>regular (3)</p> <p>poco (2)</p> <p>ninguna o Nunca (1)</p>									X
<p>50 La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros</p> <p>Todo o Siempre (5)</p> <p>mucho (4)</p> <p>regular (3)</p> <p>poco (2)</p> <p>ninguna o Nunca (1)</p>									X

**RECOMENDACIONES:**

.....

.....

.....

**FORMATO B**

**FICHAS DE VALIDACIÓN DEL INFORME DE OPINIÓN POR JUICIO DE EXPERTO**

**I. DATOS GENERALES**

1.1. Título de la Investigación: Clima organizacional y Desempeño laboral en los trabajadores de la Empresa de Turismo Gatur cusco SRL, -AÑO, 2020.

1.2. Nombre del instrumento: Escala de Clima Organizacional CI-SPC

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

Indicadores	Criterios	5	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7	8	8	9	9	1
		0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5
1. Claridad	Está formulado Con lenguaje apropiado																			X	
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																			X	
3. Actualidad	Adecuado al Avance de la ciencia pedagógica																			X	
4. Organización	Existe una Organización lógica																			X	
5. Suficiencia	Comprende los Aspectos en cantidad y calidad																		X		
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																			X	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																			X	
8. Coherencia	Entre los índices e indicadores																		X		
9. Metodología	La estrategia Responde al Propósito del diagnóstico																			X	
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																			X	

	<b>REGLAMENTO DE GRADOS Y TÍTULOS DE PREGRADO DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP</b>	Versión:	03
		Fecha de Actualización:	03/05/2019
		Página:	Página 43 de 51

10. Pertinencia Es útil y adecuado para la investigación

- Baja
- Regular
- Buena
- Muy buena

<p>PROMEDIO DE VALORACIÓN OPINIÓN DE APLICABILIDAD</p> <p><i>Muy buena</i></p>
--

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

a) Deficiente      b) Baja      c) Regular      d) Buena       e) Muy buena

Nombres: y Apellidos: *Frida Palomino Arpi*

DNI N°: *29409233*.. Teléfono/Celular: .....

Dirección domiciliaria: *AV San Martín 704 - Miraflores*

Título Profesional: *Lic. en Educación*

Grado Académico: *Doctora*

Mención: *Ciencias: Educación*

Cuestionario: *Clima Organizacional*

*Frida Palomino Arpi*  
Firma



RECOMENDACIONES:

Tenga cuidado con el uso de las mayúsculas  
y en algunas casos para considerar sexo  
femenino

PROMEDIO DE VALORACIÓN

Muy buena

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

a) Deficiente    b) Baja    c) Regular    d) Buena     e) Muy buena

Nombres Apellidos: Frida Palomina Arpi

DNI N°: 29409233. Teléfono/Celular:

Dirección domiciliaria: Av. San Martín 704 Miraflores

Título Profesional: Lic. en Educación

Grado Académico: Doctora

Mención: Ciencias: Educación

Cuestionario: Clima Organizacional

Firma

Lugar y fecha: Arequipa 08/03/2020

	<b>REGLAMENTO DE GRADOS Y TÍTULOS DE PREGRADO DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP</b>	Versión:	03
		Fecha de Actualización:	03/05/2019
		Página:	Página 43 de 51

10. Pertinencia Es útil y adecuado para la investigación

- Baja
- Regular
- Buena
- Muy buena

<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN OPINIÓN DE APLICABILIDAD</b>  <i>Muy buena</i>
--

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

a) Deficiente      b) Baja      c) Regular      d) Buena      **(e) Muy buena**

Nombres: y Apellidos: *Mary Luisa Arce Figueroa*  
 DNI N°: *29313661* ..... Teléfono/Celular: *995 996 656* .....  
 Dirección domiciliaria: *calle 13 de abril 116 9to piso Selva Alegre*  
 Título Profesional: *Lic. Periodismo*  
 Grado Académico: *Doctora en Ciencias de la Comunicación*  
 Mención: *Ciencias de la Comunicación*

  
 Firma



RECOMENDACIONES:

.....  
.....  
.....

PROMEDIO DE VALORACIÓN

Muy buena

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- a) Deficiente      b) Baja      c) Regular      d) Buena       e) Muy buena

Nombres Apellidos:

Marry Lusa Ace Figuera

DNI N°: 995.996.656      Teléfono/Celular: 995.996.656

Dirección domiciliaria: calle 13 de abril 116 2do piso Selva Alegre

Título Profesional: Lic. en Periodismo

Grado Académico: Doctora

Mención: Ciencias de la Comunicación

  
Firma

Lugar y fecha: Arequipa 14 de marzo de 2020

FORMATO A

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TESIS: "Clima Organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de turismo Gatur cusco SRL, año 2020".

Investigador: Bach Agustín Omero Béjar Livano

Indicación: Señor certificador, se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los items del Cuestionario de encuestas respecto a "desempeño laboral" que se le muestra, marque con un aspa el casillero que crea conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, denotando si cuenta o no cuenta con los requisitos mínimos de formación para su posterior aplicación

NOTA: Para cada ítem se considera la-escala de 1 a 5 donde:

1= Muy Deficiente	2=Deficiente	3= Regular	4=Bueno	5= Muy Bueno
-------------------	--------------	------------	---------	--------------

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

TESIS: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS  
TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE TURISMO GATUR CUSCO SRL Cusco -  
2020

	1	2	3	4	5
<b>DIMENSION: MOTIVACION/ ITEMS</b>					
1 Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras. 0 poco 1 a veces 2 frecuentemente 3 siempre					X
2 Se siente feliz por los resultados que logra en su trabajo. 0 poco 1 a veces 2 frecuentemente 3 siempre					X
3 Ofrecen retroalimentación de manera precisa y oportuna. 0 poco 1 a veces 2 frecuentemente 3 siempre				X	
4 Existe motivación para un buen desempeño en las labores diarias 0 poco 1 a veces 2 frecuentemente 3 siempre				X	
5 La evaluación que se hace al trabajo ayuda a mejorar las tareas. 0 poco 1 a veces 2 frecuentemente 3 siempre				X	
6 Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo personal. 0 poco 1 a veces 2 frecuentemente 3 siempre					X
7 Se promueve los altos niveles de desempeño. 0 poco 1 a veces 2 frecuentemente 3 siempre					X

RESOLUCION N° 307-2019-PRES DIRECTORIO - UPTALESUP

DIMENSION: RESPONSABILIDAD/ ITEMS.						
8	Realiza el trabajo en tiempo establecido y sin errores.					X
0	poco					
1	a veces					
2	frecuentemente					
3	siempre					
9	Puede trabajar de forma independiente.					X
0	poco					
1	a veces					
2	frecuentemente					
3	Siempre					
10	Produce y realiza su trabajo en forma metódica y ordenada.					X
0	poco					
1	a veces					
2	frecuentemente					
3	siempre					
11	Cumple con el horario y registra puntualidad.					X
0	poco					
1	a veces					
2	frecuentemente					
3	siempre					
12	Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones.					X
0	poco					
1	a veces					
2	frecuentemente					
3	siempre					
13	La responsabilidad del puesto está claramente definido.					X
0	poco					
1	a veces					
2	frecuentemente					
3	siempre					
14	Informa y consulta oportunamente al jefe sobre cambios que los afectan Directamente.					X
0	poco					
1	a veces					
2	frecuentemente					
3	siempre					
15	Cumple con los objetivos demostrando iniciativa en la realización de Actividades en tiempo indicado.					X
0	poco					
1	a veces					
2	frecuentemente					
3	siempre					
DIMENSION: LIDERAZGO Y TRABAJO EN EQUIPO/ ITEMS						



0 poco 1 a veces 2 frecuentemente 3 siempre					X
25 Su trabajo le permite desarrollarse profesionalmente y lograr sus metas. 0 poco 1 a veces 2 frecuentemente 3 siempre					X
26 La institución promueve el desarrollo personal. 0 poco 1 a veces 2 frecuentemente 3 siempre					X
27 Aplica la experiencia, capacidades y conocimientos adquiridos demostrados en resultados 0 poco 1 a veces 2 frecuentemente 3 siempre					X
28 Se recibe preparación para realizar el trabajo. 0 poco 1 a veces 2 frecuentemente 3 siempre					X

**RECOMENDACIONES:**

.....  
.....  
.....

## FORMATO B

### FICHAS DE VALIDACIÓN DEL INFORME DE OPINIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

#### I. DATOS GENERALES

1.1. Título de la Investigación: "Clima Organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de turismo Gatur cusco SRL, año 2020".

1.2. Nombre del instrumento: Escala de Desempeño laboral SL-SPC

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	5	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7	8	8	9	9	1	
		0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0
1. Claridad	Está formulado Con lenguaje apropiado																				X	
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																				X	
3. Actualidad	Adecuado al Avance de la ciencia pedagógica																				X	
4. Organización	Existe una Organización lógica																				X	
5. Suficiencia	Comprende los Aspectos en cantidad y calidad																			X		
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																				X	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																				X	
8. Coherencia	Entre los índices e indicadores																		X			
9. Metodología	La estrategia Responde al Propósito del diagnóstico																				X	
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																				X	

	<b>REGLAMENTO DE GRADOS Y TÍTULOS DE PREGRADO DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP</b>	Versión:	03
		Fecha de Actualización:	03/05/2019
		Página:	Página 43 de 51

10. Pertinencia Es útil y adecuado para la investigación

Baja  
Regular  
Buena  
Muy buena

PROMEDIO DE VALORACIÓN OPINIÓN DE APLICABILIDAD <i>Muy buena</i>
--

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

a) Deficiente      b) Baja      c) Regular      d) Buena       e) Muy buena

Nombres y Apellidos: *Frida Palomina Arpi*

DNI N°: *29409233* ... Teléfono/Celular: .....

Dirección domiciliaria: *AV. San Martín 704 - Miraflores*

Título Profesional: *Lic. en Educación*

Grado Académico: *Doctora*

Mención: *Ciencias: Educación*

Cuestionario: *Desempeño - laboral*

*Frida Palomina Arpi*  
Firma

	<b>REGLAMENTO DE GRADOS Y TÍTULOS DE PREGRADO DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP</b>	Versión:	03
		Fecha de Actualización:	03/05/2019
		Página:	Página 41 de 51

**RECOMENDACIONES:**

Tenga...cuidado...con el uso de mayúsculas y...  
y...la...posibilidad de considerar...unidades de estudio  
de...sexo femenino

**PROMEDIO DE VALORACIÓN**

Muy buena

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

a) Deficiente    b) Baja    c) Regular    d) Buena     e) Muy buena

Nombres Apellidos: Frida Palomino Arpi

DNI N°: 29409233 Teléfono/Celular: .....

Dirección domiciliaria: AV. San Martín 704- Miraflores

Título Profesional: Lic. en Educación

Grado Académico: Doctora

Mención: Ciencias - Educación

Cuestionario: Desempeño - laboral

  
Firma

Lugar y fecha: Arequipa 08/03/2020

	<b>REGLAMENTO DE GRADOS Y TÍTULOS DE PREGRADO DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP</b>	Versión:	03
		Fecha de Actualización:	03/05/2019
		Página:	Página 43 de 51

10. Pertinencia Es útil y adecuado para la investigación

- Baja
- Regular
- Buena
- Muy buena

<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN OPINIÓN DE APLICABILIDAD</b>  Muy buena
---

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

- a) Deficiente      b) Baja      c) Regular      d) Buena      **(e) Muy buena**

Nombres: y Apellidos: Mappy Luisa Arce Figueroa

DNI N°: 29313661 Teléfono/Celular: 995 996 656

Dirección domiciliaria: calle 13 de abril 116 2do piso Selva Alegre

Título Profesional: lic. Periodismo

Grado Académico: Doctora en Ciencias de la Comunicación

Mención: Ciencias de la Comunicación

Mary Arce Figueroa  
Firma

	<b>REGLAMENTO DE GRADOS Y TÍTULOS DE PREGRADO DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP</b>	Versión:	03
		Fecha de Actualización:	03/05/2019
		Página:	Página 41 de 51

**RECOMENDACIONES:**

.....  
 .....  
 .....

**PROMEDIO DE VALORACIÓN**

Muy buena

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

a) Deficiente    b) Baja    c) Regular    d) Buena    **e) Muy buena**

Nombres Apellidos:

Mary Lusa Acefiguero

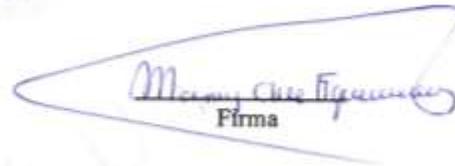
DNI N°: 995996656    Teléfono/Celular: 995996656

Dirección domiciliaria: calle 13 de abril 116 2do piso Selva Alegre

Título Profesional: Lic. en Periodismo

Grado Académico: Doctora

Mención: Ciencias de la Comunicación

  
 Firma

Lugar y fecha: Arequipa 14 de marzo de 2020

