



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y DE LA COMUNICACIÓN

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES

TESIS

**“RELACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL
ÁREA OPERATIVA, DE UNA EMPRESA QUE BRINDA SERVICIOS
AEROPORTUARIOS, AREQUIPA PERÚ 2023.”**

ENZO MIGUEL BEDREGAL ZEVALLOS

Asesor: Mg. Bruno Fernando López Medina

Se opta el Título Profesional de:

Administración y Negocios Internacionales

Arequipa-Perú

2024

RELACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA OPERATIVA, DE UNA EMPRESA QUE BRINDA SERVICIOS AEROPORTUARIOS, AREQUIPA PERÚ 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

25%

INDICE DE SIMILITUD

24%

FUENTES DE INTERNET

7%

PUBLICACIONES

15%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	4%
3	repositorio.uti.edu.ec Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
5	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.uct.edu.pe Fuente de Internet	1%

9	repositorio.utesup.edu.pe Fuente de Internet	1 %
10	Submitted to Universidad Peruana de Las Americas Trabajo del estudiante	1 %
11	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
12	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	<1 %
14	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	repositorio.utc.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
17	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
19	www.repositorioacademico.usmp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
20	repositorio.unac.edu.pe	

Fuente de Internet

<1 %

21

Submitted to Universidad Continental

Trabajo del estudiante

<1 %

22

repositorioinstitucional.uabc.mx

Fuente de Internet

<1 %

23

Submitted to Universidad Alas Peruanas

Trabajo del estudiante

<1 %

24

www.dspace.uce.edu.ec

Fuente de Internet

<1 %

25

repositorio.unisinucartagena.edu.co:8080

Fuente de Internet

<1 %

26

Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola

Trabajo del estudiante

<1 %

27

biblioteca.uny.edu.ve

Fuente de Internet

<1 %

28

Submitted to Pontificia Universidad Católica del Perú

Trabajo del estudiante

<1 %

29

repositorio.continental.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

30

Submitted to Universidad Católica San Pablo

Trabajo del estudiante

<1 %

31	repositorio.ulatina.ac.cr Fuente de Internet	<1 %
32	repositorio.upt.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
33	repositorio.uta.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
34	repositoriotec.tec.ac.cr Fuente de Internet	<1 %
35	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
36	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
37	tesis.pucp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
38	Gustavo Adolfo González Cáceres. "Los Factores Motivacionales y el Desempeño Laboral de los Docentes de Relevo Generacional de la UPNFM durante el Año 2021", Paradigma: Revista de Investigación Educativa, 2023 Publicación	<1 %
39	core.ac.uk Fuente de Internet	<1 %
40	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

<1 %

41

repositorio.uap.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

42

opac.unellez.edu.ve

Fuente de Internet

<1 %

43

repositorio.upci.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

44

Juan José Mallma Chuquillanqui. "Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en una empresa minera. Caso Shougang", Gestión en el Tercer Milenio, 2023

Publicación

<1 %

45

biblio3.url.edu.gt

Fuente de Internet

<1 %

46

tesis.ucsm.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

47

es.scribd.com

Fuente de Internet

<1 %

48

repositorio.uss.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

49

repositorio.caen.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

50	Submitted to Universidad Nacional Mayor de San Marcos Trabajo del estudiante	<1 %
51	docplayer.es Fuente de Internet	<1 %
52	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	<1 %
53	Submitted to Universidad TecMilenio Trabajo del estudiante	<1 %
54	repositorio.unp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
55	Ana María Canales-Farah, Jorge Antonio López-Gómez, Ana Cecilia Napán-Yactayo. "Clima Organizacional y el Desempeño Laboral durante el Covid-19", Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía, 2021 Publicación	<1 %
56	Pedro Leonardo Tito Huamaní, Andrea R. Arauz Chavez. "EL CLIMA LABORAL Y LA SATISFACCIÓN DE LOS COLABORADORES DEL INSTITUTO NACIONAL MATERNO PERINATAL", Gestión en el Tercer Milenio, 2015 Publicación	<1 %
57	repositorio.ucp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

58

repositorio.unu.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

59

Submitted to BENEMERITA UNIVERSIDAD
AUTONOMA DE PUEBLA BIBLIOTECA

Trabajo del estudiante

<1 %

60

Submitted to Pontificia Universidad Catolica
del Ecuador - PUCE

Trabajo del estudiante

<1 %

61

dspace.unl.edu.ec

Fuente de Internet

<1 %

62

dspace.utb.edu.ec

Fuente de Internet

<1 %

63

repositorio.autonomadeica.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

64

repositorio.ug.edu.ec

Fuente de Internet

<1 %

65

repositorio.undc.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

66

repositorio.unesum.edu.ec

Fuente de Internet

<1 %

67

repositorio.upao.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

68

repository.unilibre.edu.co

Fuente de Internet

<1 %

69 Submitted to umb

Trabajo del estudiante

<1 %

70 Leonardo Augusto Paredes Quezada, Juan Carlos Garate Aguirre. "Ausentismo de trabajadores, repercusión en cumplimiento de objetivos institucionales, centro de salud 3 – Loja, Ecuador", Runas. Journal of Education and Culture, 2023

Publicación

<1 %

71 repositorio.unc.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Activo

Índice

Resumen	viii
Capítulo I. Descripción del Problema.....	1
1.1 Planteamiento del Problema	1
1.2 Descripción de la Empresa.....	3
1.2.1 Visión	4
1.2.2 Misión.....	4
1.2.3 Descripción del grupo humano.....	4
1.3 Variables	6
1.3.1 Variables Dependientes.....	6
1.3.1 Variables Independiente	6
1.4 Problema de Investigación.....	11
1.4.1 Problema General	11
1.4.2 Problema Específico	11
1.5 Objetivos.....	12
1.5.1 Objetivos Generales.....	12
1.5.2 Objetivos Específicos	12
1.6 Hipótesis	13
1.6.1 Hipótesis Alternativa	13
1.6.2 Hipótesis Nula	13
1.6.3 Hipótesis Específicas.....	13
1.7 Limitaciones.....	14

Capítulo II. Revisión Teórica.....	16
2.1 Antecedentes	16
2.1.1 Antecedentes Internacionales	16
2.1.2 Antecedentes Nacionales	17
2.1.3 Antecedentes Locales	19
2.2 Marco Teórico.....	20
2.2.1 Clima Organizacional	20
2.2.1.1 Dimensiones del Clima Organizacional.	20
2.2.2 Evaluación del Clima Organizacional	24
2.2.2.1 Los Instrumentos de Aplicación.	24
2.2.3 Clima Laboral	25
2.2.4 Cultura Organizacional	26
2.2.5 Liderazgo.....	26
2.2.6 Estrés Laboral	27
2.2.7 Desempeño Laboral.....	27
2.2.8 Beneficios de la Evaluación del Desempeño.....	28
2.2.8.1 Técnicas para Medir el Desempeño.....	28
2.2.8.2 Dimensiones que Influyen en el Desempeño.	30
2.2.9 Trabajo en Equipo	31
2.2.10 Tipos de Equipos	31
Capítulo III. Metodología	33

3.1	Tipo de Investigación.....	33
3.1.1	Unidad de Estudio	33
3.1.2	Población y Muestra.....	33
3.1.3	Enfoque	34
3.1.4	Alcance	34
3.1.5	Técnica e instrumento	34
3.2	Procesos de Cronograma.....	36
	Capítulo IV. Análisis de Datos	37
4.1	Prueba de Alfa de Cronbach.....	37
4.1.1	<i>Clima Organizacional</i>	37
4.1.2	<i>Desempeño Laboral</i>	38
4.2	Prueba de Normalidad.....	39
4.3	Correlación entre Clima Organizacional y Desempeño Laboral	41
4.4	Correlación entre Dimensiones del Clima Organizacional y Desempeño Laboral...43	
4.4.1	<i>Relaciones Interpersonales en Relación al Desempeño Laboral</i>	43
4.4.2	<i>Estilo de Dirección en Relación al Desempeño Laboral</i>	45
4.4.3	<i>Sentido de Pertenencia en Relación al Desempeño Laboral</i>	46
4.4.4	<i>Retribución en Relación al Desempeño Laboral</i>	48
4.4.5	<i>Disponibilidad de Recursos en Relación al Desempeño Laboral</i>	49
4.4.6	<i>Estabilidad en Relación al Desempeño Laboral</i>	50
4.4.7	<i>Claridad y Coherencia en la Dirección en Relación al Desempeño Laboral</i>	52

4.4.8 <i>Valores Colectivos en Relación al Desempeño Laboral</i>	53
4.5 Resultado de las encuestas de clima organizacional y desempeño laboral	55
4.5.1 <i>Variable Clima Organizacional</i>	55
4.5.2 Variable desempeño Laboral	59
4.6 Plan operacional anual	61
Capitulo V. Conclusiones y Recomendaciones	64
5.1 Conclusiones	64
5.2 Recomendaciones.....	67
Referencias bibliográficas.....	70

Listas especiales

Listas de tablas y/o figuras

Figura 1	
	<i>Organigrama general de la empresa a nivel nacional.....</i> 5
Figura 2	
	<i>Organigrama de área operacional de servicios aeroportuarios Arequipa.....</i> 6
Figura 3	
	<i>Flujograma de investigación del proyecto.....</i> 36
Figura 4	
	<i>Histograma de distribución de la variable clima organizacional.....</i> 40
Figura 5	
	<i>Histograma de distribución de la variable desempeño laboral.</i> 41
Tabla 1	
	<i>Matriz de operacionalización de variable dependiente.</i> 7
Tabla 2	
	<i>Matriz de operacionalización de variable independiente.</i> 8
Tabla 3	
	<i>Matriz de consistencia de las variables dependientes e independientes.</i> 9-10
Tabla 4	
	<i>Tabla de colaboradores según puesto.....</i> 33
Tabla 5	
	<i>Alfa de Cronbach EDCO.</i> 37
Tabla 6	
	<i>Alfa de Cronbach desempeño laboral.</i> 38
Tabla 7	

	<i>Valores de Bremo estándares de coeficientes del Alfa de Cronbach.</i>	38
Tabla 8		
	<i>Prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov y Shapiro-Wilk.....</i>	39
Tabla 9		
	<i>Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral.....</i>	42
Tabla 10		
	<i>Correlación entre la dimensión relaciones interpersonales y la variable desempeño laboral.</i>	43
Tabla 11		
	<i>Correlación entre la dimensión estilo de dirección y la variable desempeño laboral.....</i>	45
Tabla 12		
	<i>Correlación entre la dimensión sentido de pertenencia y la variable desempeño laboral.</i>	46
Tabla 13		
	<i>Correlación entre la dimensión retribución y la dimensión desempeño laboral.</i>	48
Tabla 14		
	<i>Correlación de la dimensión disponibilidad de recursos y la variable desempeño laboral.....</i>	49
Tabla 15		
	<i>Correlación entre la dimensión Estabilidad y la variable desempeño laboral.....</i>	50
Tabla 16		
	<i>Correlación ente la dimensión claridad, coherencia en la dirección y la variable desempeño laboral.</i>	52
Tabla 17		

	<i>Correlación entre la variable valores colectivos y la dimensión desempeño</i>	
	<i>laboral.....</i>	<i>53</i>
Tabla 18		
	<i>Porcentaje de respuestas de la dimensión relaciones interpersonales.</i>	<i>55</i>
Tabla 19		
	<i>Porcentaje de respuestas de la dimensión estilo de dirección.....</i>	<i>56</i>
Tabla 20		
	<i>Porcentaje de respuestas de la dimensión sentido de pertenencia.</i>	<i>56</i>
Tabla N°21		
	<i>Porcentaje de respuestas de la dimensión retribución.....</i>	<i>57</i>
Tabla 22		
	<i>Porcentaje de respuestas de la dimensión disponibilidad de recursos.</i>	<i>57</i>
Tabla 23		
	<i>Porcentaje de respuestas de la dimensión estabilidad.</i>	<i>58</i>
Tabla 24		
	<i>Porcentaje de respuestas de la dimensión claridad y coherencia en la dirección.....</i>	<i>58</i>
Tabla 25		
	<i>Porcentaje de respuestas de la dimensión valores colectivos.</i>	<i>59</i>
Tabla 26		
	<i>Porcentaje de respuestas de la variable desempeño laboral.....</i>	<i>60</i>
Tabla 27		
	<i>POA dimensiones de desempeño laboral.</i>	<i>62</i>
Tabla 28		
	<i>POA dimensiones de clima organizacional.....</i>	<i>63</i>

Resumen

La presente investigación, se enfocó en demostrar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral, fue desarrollado en una empresa que brinda servicios aeroportuarios, en el Aeropuerto Internacional Alfredo Rodríguez Ballón, ubicado en la ciudad de Arequipa, en este estudio se busca exponer la problemática en el área operacional, la cual está ejecutando sus funciones por debajo de los estándares esperados, teniendo como objetivo general demostrar la correlación que existe entre estas variables, además de brindar un plan operativo anual acorde a las necesidades y que ayude a lograr los objetivos de la empresa. La investigación es cuantitativa, propositiva y correlacional, realizada en una población de 15 colaboradores, integrada por varones y mujeres, así mismo los instrumentos fueron sometidos a la fórmula del coeficiente Alfa de Cronbach.

Dentro de la investigación realizamos un análisis de los antecedentes internacionales, nacionales y locales para obtener una perspectiva más completa de la situación. Entre los resultados encontramos que si existe correlación entre el desempeño de los colaboradores y el clima organizacional. Además, se ha desarrollado el plan operativo anual, el cual nos proporcionará las herramientas necesarias para gestionar de manera más efectiva el clima organizacional, con su implementación se espera que contribuya directamente a mejorar el desempeño laboral.

Palabras clave: Clima organizacional, desempeño laboral, liderazgo, trabajo en equipo, relaciones interpersonales, estrés laboral, talento humano.

Abstract

In the present research, it focused on demonstrating the relationship between organizational climate and work performance. This work was developed in a company that provides airport services in the city of Arequipa, at the Alfredo Rodríguez Ballón international airport. Within the research, it seeks to expose this problematic in the operational area, it is developing its functions below the expected standards, the general objective being to demonstrate the correlation between work performance and organizational climate in addition to providing an annual operational plan according to the needs, it should be noted that it is an investigation quantitative, purposeful with a level of correlational research, carried out in a population of 15 collaborators, made up of men and women, likewise the instruments were subjected to the Cronbach Alpha coefficient formula.

Within the investigation we carried out the international, national and local background to have a more complete perspective of the situation, within the results we were able to find that, if there is a correlation between the performance of the collaborators and the organizational climate, in addition to having developed the Plan Operational, to have the necessary tools to better manage the organizational climate, therefore helping to improve the performance of workers

Keywords: organizational climate, job performance, leadership, teamwork, interpersonal relationships, work stress, human talent

Capítulo I. Descripción del Problema

1.1 Planteamiento del Problema

Las empresas públicas y privadas en la actualidad han redoblado esfuerzos en mejorar el clima organizacional ya que este tiene un impacto directo en el desempeño de sus trabajadores, de este modo vemos relevante exponer el experimento de Hawthorne referencia por Chiavenato (2007), en el año de 1924 se plantearon dos escenarios en los cuales se exponía a distintos niveles de iluminación a los colaboradores de la fábrica de Hawthorne: en el primer escenario, los trabajadores fueron expuestos a menor iluminación dentro de sus zonas de trabajo lo que causó una baja productividad en un su trabajo, debido a que su estado de ánimo y comodidad no fue la adecuada.

De otro lado en el segundo escenario propuesto para este experimento, se tuvo mayor iluminación dentro de la fábrica es por este motivo que los niveles de clima organizacional, productividad y su predisposición a colaborar fueron mayores,

Aun cuando los estudios realizados en Hawthorne cuentan con una antigüedad de casi 100 años, en la actualidad estos problemas persisten y no solamente en áreas de producción, esta realidad también se ha transportado en áreas administrativas y operacionales, por lo tanto, vemos necesario conocer las percepciones de los colaboradores en sus relaciones interpersonales con su equipo y las condiciones materiales de su lugar de trabajo.

Las afirmaciones anteriores sugieren que se debe tener en claro las necesidades de los colaboradores para tener un buen clima organizacional, de modo que esto ayudara a los trabajadores a mejorar su desempeño dentro de sus actividades diarias, llevando a que su estadía dentro de su centro laboral sea lo más plena posible, con incentivos y materiales acordes a sus necesidades. Ayala, et al., (2019) exponen que, si se tiene los niveles de

clima organizacional bajos, provocará una repercusión tanto física y emocional en los colaboradores, teniendo como resultado niveles de desempeño por debajo de los esperados. Gil, et al., (2017) lo denomina como estar agotado laboralmente, siendo esta la respuesta psicológica, emocional e interpersonal causada por el estrés laboral que aparece en los profesionales, siendo el mismo resultado en la baja de la productividad de los colaboradores.

Es así como encontramos otra postura similar donde Freudenberger, H. (1974), define este problema como síndrome de “Burnout” puesto que el resultado del elevado nivel de estrés laboral, acarreado por factores externos, como lo son las malas condiciones laborales, llevando al colaborador a la pérdida de interés, responsabilidad, energía y motivación. Podemos observar que en estos dos casos como lo son el agotamiento laboral y el síndrome de burnout traen como consecuencia la reducción del rendimiento de los colaboradores.

Es por ello que trasladamos esta realidad a nuestra localidad para poder analizar de forma más objetiva nuestro postulado, donde encontramos una encuesta realizada por el diario El Comercio redactado por Lizama, N. (2021), en la cual se muestra que un 70% de los trabajadores sufre de estrés laboral en nuestro país, lo cual en muchos de sus casos más extremos lleva a los colaboradores a tener depresión laboral, además que un 39% de peruanos considera que el estrés laboral es consecuencia de las condiciones que les brinda su empleador, esto es debido a que no se toma como prioridad el clima organizacional dentro de las empresas

De las evidencias anteriores podemos determinar que en nuestro caso de estudio siendo una empresa que brinda servicios aeroportuarios en el área operacional y de atención al cliente los niveles de estrés se pueden considerar elevados, debido a que se tiene que

hacer diferentes funciones con la mayor precisión y puntualidad posible, debido a que el margen de error es casi inexistente.

Del Hoyo y Delgado (2004), mencionan que las respuestas fisiológicas que tiene nuestro cuerpo ante un estímulo estresante, hacen que se active el sistema nervioso y se ponga en un estado de defensa, aumentando la concentración y los reflejos, lo cual al corto plazo y con un periodo de recuperación prudente no es dañina, pero en el área operacional estos estímulos son constantes, ya que las operaciones son continuas además de ser los periodos de recuperación cortos y los espacios de descanso no adecuados, conllevan a que los colaboradores se encuentren incómodos y exista alta rotación de personal, ya que no logran adaptarse a estas condiciones.

Por último, de acuerdo a los resultados obtenidos se propone desarrollar una alternativa de solución para la problemática de la empresa que brinda servicios aeroportuarios, con el desarrollo de un POA (Plan Organizacional Anual), buscando la mejora del clima organizacional y el desempeño laboral por lo expuesto anteriormente se plantea la siguiente pregunta de investigación ¿Existe relación entre clima organizacional y desempeño laboral en el área operativa, de una empresa que brinda servicios aeroportuarios?

1.2 Descripción de la Empresa

La empresa en estudio está dedicada a la obtención y dotación de personal además de actividades relacionadas con recursos humanos, dedicada al sector servicios o sector terciario, con más de diez años en el mercado, encargándose de dotar de personal a las empresas que lo soliciten.

En el caso específico del área operacional de servicios aeroportuarios en la ciudad de Arequipa, desarrolla las siguientes funciones:

- Check-in, sala de embarque, equipajes perdidos y operaciones de vuelo despacho.

- Supervisión de aerolíneas, Atención de vuelos ejecutivos y charter (FBO).
- Asistencia a menores de edad y pasajeros con movilidad reducida.

1.2.1 Visión

Ser una de las principales empresas de limpieza, saneamiento ambiental y dotación de personal a nivel nacional. Empresa que brinda servicios aeroportuarios S-A-C. (2020).

1.2.2 Misión

Satisfacer las necesidades de limpieza y saneamiento ambiental de nuestros clientes en forma óptima y eficaz que contribuya a mejorar el desarrollo y bienestar de las personas mediante la dotación de personal calificado y servicio de calidad. Empresa que brinda servicios aeroportuarios S.A.C. (2020).

1.2.3 Descripción del grupo humano

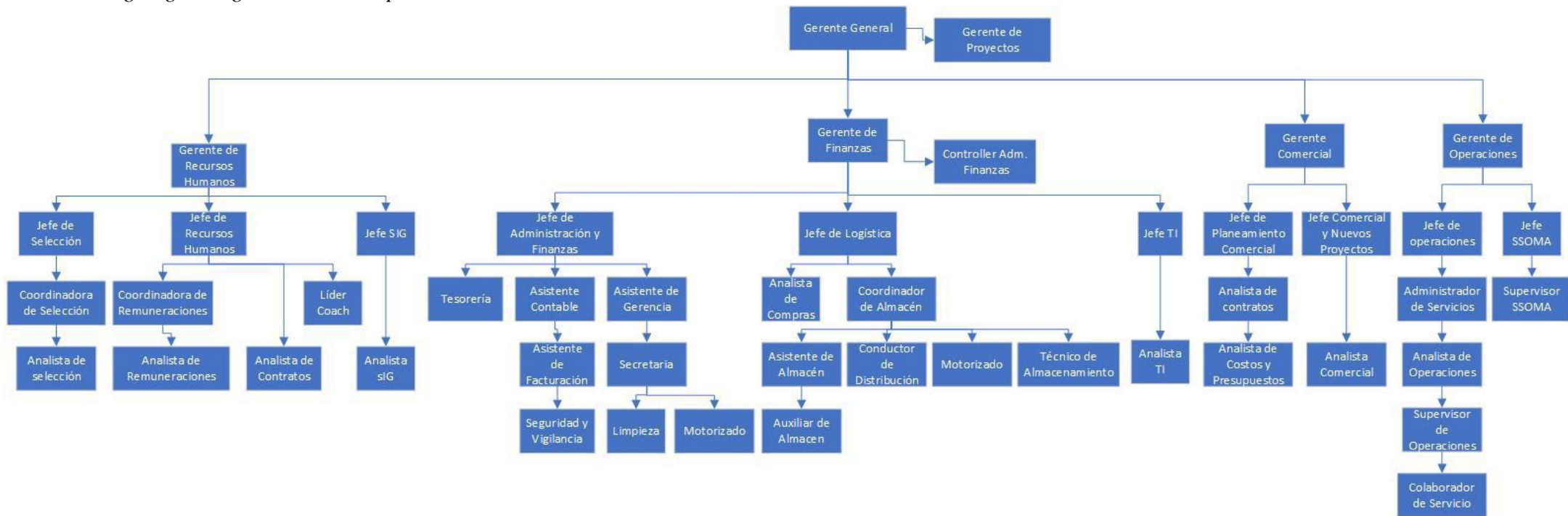
El equipo de trabajo está dividido en 3 grados de jerarquía 1 supervisor, 2 líderes y 12 trabajadores, siendo el predominante el personal femenino con 11 y 4 hombres, en el rango de edad entre 24 y 38 años.

La remuneración percibida por los colaboradores es el sueldo mínimo, además de recibir un bono de 200 soles dirigido a los pasajes para movilizarse al aeropuerto, en cuanto a los horarios:

Están divididos en dos turnos: turno mañana de 4:50 A.M. a 13:30 P.M. con 30 minutos de descanso, mientras que el turno tarde es de 13:30 P.M. a 9:30 P.M. con 30 minutos de descanso. El personal trabaja en un régimen de seis días, por un día de descanso que puede ser rotativo, los días de trabajo son de lunes a domingo, incluido feriados.

Figura 1

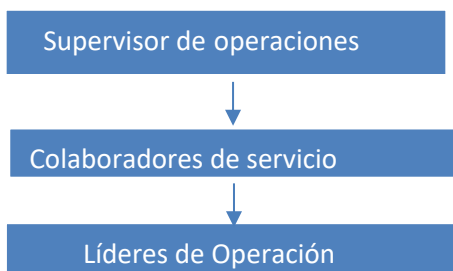
Organigrama general de la empresa a nivel nacional



Nota: El organigrama de la empresa se encuentra dividido en un gerente, cuatro gerencias y diez áreas, tiene una organización horizontal con puestos jerárquicos bien definidos, teniendo el área de recursos humanos, finanzas en lima mientras que comercial y operativa en Arequipa y Cuzco. Empresa que brinda servicios aeroportuarios S.A.C. (2020).

Figura 2

Organigrama del área operacional de la empresa en Arequipa



Nota: Elaboración propia. Empresa que brinda servicios aeroportuarios S.A.C. (2020).

La organización cuenta con un organigrama dividido en una gerencia general, cuatro gerencias y diez jefaturas, de las cuales se analizará la siguiente, jefatura operacional de servicios aeroportuarios, en el caso específico de colaboradores de servicio, es por este motivo que usaremos el organigrama de la jefatura de operaciones de la ciudad de Arequipa:

- Supervisor de operaciones.
- Líderes de operación.
- Colaboradores de Servicio.

Podemos apreciar que el organigrama expuesto cuenta con una estructura vertical con dos niveles de autoridad en el área operacional.

1.3 Variables

1.3.1 Variables Dependientes

Desempeño laboral.

1.3.1 Variables Independiente

Clima organizacional.

1.3.2 Matriz de Consistencia

Tabla 1

Matriz de operacionalización de la variable dependiente

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Items
Desempeño Laboral	Según Pedraza et al. (2010) lo define como las acciones ejecutadas por los colaboradores además de los comportamientos observados que puedan ser beneficiosos para los objetivos de la empresa.	Orientación de resultados	● Termina su trabajo oportunamente	1
			● Cumple con las tareas que se le encomienda	2
			● Realiza un volumen adecuado de trabajo	3
		Calidad	● No comete errores en el trabajo	4
			● Hace uso racional de los recursos	5
			● No requiere de supervisión frecuente	6
			● Se muestra profesional en el trabajo	7
			● Se muestra respetuoso y amable en el trato	8
		Relaciones Interpersonales	● Se muestra cortés con el personal y con sus compañeros	9
			● Brinda una adecuada orientación a sus compañeros.	10
			● Evita los conflictos dentro del trabajo	11
		Iniciativa	● Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos	12
			● Se muestra asequible al cambio	13
			● Se anticipa a las dificultades	14
			● Tiene gran capacidad para resolver problemas	15
		Trabajo en equipo	● Muestra aptitud para integrarse al equipo	16
			● Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo	17
		Organización	● Planifica sus actividades	18
			● Hace uso de indicadores	19
			● Se preocupa por alcanzar las metas	20

Nota: Elaboración propia.

Tabla 2*Matriz de operacionalización de la variable independiente*

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Items
Clima Organizacional	Cortés D. y Leal S. (2019) se refiere al estado de ánimo de la empresa, importante para garantizar, la sostenibilidad y el crecimiento de la empresa, siendo este un activo de la empresa.	Relaciones interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> Los miembros del grupo tienen en cuenta mi opinión Soy aceptado por mi grupo de trabajo Los miembros del grupo son distantes conmigo Mi grupo de trabajo me hace sentir incómodo El grupo de trabajo valora mis aportes 	1 2 3 4 5
		Estilo de dirección	<ul style="list-style-type: none"> Mi jefe crea una atmósfera de confianza en el grupo de trabajo El jefe es mal educado Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo Las órdenes impartidas por el jefe son arbitrarias El jefe desconfía del grupo de trabajo 	6 7 8 9 10
		Sentido de pertenencia	<ul style="list-style-type: none"> Entiendo muy bien los beneficios que tengo en la empresa Los beneficios de salud que recibo de la empresa satisfacen mis necesidades Estoy de acuerdo con mi asignación salarial Mis aspiraciones se ven frustradas por las políticas de la empresa Los servicios de salud que recibo en la empresa son deficientes 	11 12 13 14 15
		Retribución	<ul style="list-style-type: none"> Realmente me interesa el futuro de la empresa Recomiendo a mis amigos la empresa como un excelente sitio de trabajo Me avergüenzo de decir que soy parte de la empresa Sin remuneraciones no trabajo horas extra Sería más feliz en otra empresa 	16 17 18 19 20
		Disponibilidad de recursos.	<ul style="list-style-type: none"> Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo El ambiente físico de mi sitio de trabajo es adecuado El entorno físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrolla Es difícil tener acceso a la información para realizar mi Trabajo La iluminación del área de trabajo es deficiente 	21 22 23 24 25
		Estabilidad	<ul style="list-style-type: none"> La empresa despidió al personal sin tener en cuenta su desempeño La empresa brinda estabilidad laboral La empresa contrata personal temporal La permanencia en el cargo depende de preferencias personales De mi buen desempeño depende la permanencia de mi cargo 	26 27 28 29 30
		Claridad y coherencia en la dirección.	<ul style="list-style-type: none"> Entiendo de manera clara las metas de la empresa Conozco bien como la empresa está logrando sus metas Algunas tareas a diario asignadas tienen poca relación con las metas Los directivos no dan a conocer los logros de la empresa Las metas de la empresa son poco entendibles 	31 32 33 34 35
		Valores Colectivos	<ul style="list-style-type: none"> El trabajo en equipo con otras dependencias es bueno Las otras dependencias responden bien a mis necesidades laborales Cuando necesito información de otras dependencias la puedo conseguir fácilmente Cuando las cosas salen mal las dependencias son rápidas en culpar a otras Las dependencias resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras 	36 37 38 39 40

Nota: Elaboración propia.

Tabla 3*Matriz de consistencia de las variables dependientes e independientes*

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Ítem	Metodología
General	General	General	Desempeño Laboral	Orientación de resultados	1 al 3.	Tipo de estudio
¿Cuál es la relación entre clima organizacional y desempeño laboral del área operativa en una empresa que brinda servicios aeroportuarios, Arequipa, Perú?	Determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral en el área operativa de una empresa que brinda servicios aeroportuarios, Arequipa. Perú. 2023	Existe relación entre clima organizacional y desempeño laboral en el área operativa de una empresa que brinda servicios aeroportuarios, Arequipa, Perú, 2023			Calidad	4 al 8.
				Diseño de estudio		
Específica	Específica	Específica		Relaciones Interpersonales	9 al 11.	El diseño de estudio es no experimental ya que no se manipularán las variables
						Población: 15 colaboradores
¿Cuál es la relación entre las relaciones interpersonales con el desempeño laboral del área operativa en una empresa que brinda servicios aeroportuarios, Arequipa Perú 2023?	Demostrar la relación entre relaciones interpersonales y desempeño laboral del área operativa en una empresa que brinda servicios aeroportuarios, Arequipa Perú 2023	¿Existe relación entre las relaciones interpersonales con el desempeño laboral del área operativa en una empresa que brinda servicios aeroportuarios Arequipa Perú 2023?		Iniciativa	12 al 15.	Tipo de muestra
						Se utilizará el total de trabajadores debido a que es un número finito menor al mínimo establecido
¿Cuál es la relación entre el sentido de pertenencia y el desempeño laboral área operativa, en una empresa que brinda servicios aeroportuarios, Arequipa Perú 2023?	Demostrar la relación entre sentido de pertenencia y desempeño laboral en el área operativa de una empresa que brinda servicios aeroportuarios, Arequipa Perú 2023.	¿Existe la relación entre el sentido de pertenencia y el desempeño laboral área operativa, en una empresa que brinda servicios aeroportuarios, Arequipa Perú 2023?		Trabajo en equipo	16 al 17.	Técnica e instrumento
						Se utilizará el cuestionario conformado por un conjunto de preguntas-
¿Cuál es la relación entre la retribución en relación al desempeño laboral del área operativa en una empresa que brinda servicios aeroportuarios, Arequipa Perú 2023?	Demostrar la relación entre retribución y desempeño laboral del área operativa en una empresa que brinda servicios aeroportuarios, Arequipa Perú 2023.	¿Existe relación entre la retribución en relación al desempeño laboral del área operativa en una empresa que brinda servicios aeroportuarios, Arequipa Perú 2023?		Organización	18 al 20	Variable 1:
			Desempeño laboral			
¿Cuál es la relación entre la dirección y el desempeño laboral área operativa, en una empresa que brinda servicios aeroportuarios, Arequipa Perú 2023?	Demostrar la relación entre el estilo de dirección y desempeño laboral área operativa, en una empresa que brinda servicios aeroportuarios, Arequipa Perú 2023.	¿Existe relación entre la dirección y el desempeño laboral área operativa, en una empresa que brinda servicios aeroportuarios, Arequipa Perú 2023?	Clima Organizacional	Relaciones interpersonales.	1 al 5	Variable 2:
					Estilo de dirección	6 al 10

¿Cuál es la relación entre la estabilidad y el desempeño laboral del área operativa en una empresa que brinda servicios aeroportuarios, Arequipa Perú 2023?	Demostrar la relación entre estabilidad y desempeño laboral del área operativa en una empresa que brinda servicios aeroportuarios, Arequipa Perú 2023.	¿Existe la relación entre la estabilidad y el desempeño laboral del área operativa en una empresa que brinda servicios aeroportuarios, Arequipa Perú 2023?		Sentido de pertenencia.	11 al 15	
¿Cuál es la relación entre la disponibilidad de recursos y el desempeño laboral del área operativa en una empresa que brinda servicios aeroportuarios, Arequipa Perú 2023?	Demostrar la relación entre recursos y desempeño laboral del área operativa en una empresa que brinda servicios aeroportuarios, Arequipa Perú 2023	¿Existe relación entre la disponibilidad de recursos y el desempeño laboral del área operativa en una empresa que brinda servicios aeroportuarios, Arequipa Perú 2023?		Retribución	16 al 20	
¿Cuál es la relación entre los valores colectivos y el desempeño laboral del área operativa en una empresa que brinda servicios aeroportuarios, Arequipa Perú 2023?	Demostrar la relación entre los valores colectivos y desempeño laboral del área operativa en una empresa que brinda servicios aeroportuarios, Arequipa Perú 2023.	¿Existe relación entre los valores colectivos y el desempeño laboral del área operativa en una empresa que brinda servicios aeroportuarios, Arequipa Perú 2023?		Disponibilidad de recursos.	21 al 25	
¿Cuál es la relación entre claridad y coherencia en la dirección y el desempeño laboral del área operativa en una empresa que brinda servicios aeroportuarios, Arequipa, Perú 2023?	Demostrar la relación entre la claridad, coherencia en la dirección y desempeño laboral del área operativa en una empresa que brinda servicios aeroportuarios, Arequipa, Perú 2023.	¿Existe relación entre la claridad, coherencia en la dirección y el desempeño laboral del área operativa en una empresa que brinda servicios aeroportuarios, Arequipa Perú 2023?		Estabilidad	26 al 30	
¿Cuál sería el plan operacional anual que mejore el clima organizacional y el desempeño laboral del área operativa en una empresa que brinda servicios aeroportuarios, Arequipa, Perú 2023?	Elaborar un plan operacional anual que mejore el clima organizacional y el desempeño laboral del área operativa en una empresa que brinda servicios aeroportuarios, Arequipa, Perú 2023.	¿Identificar un plan operacional anual que mejore el clima organizacional y el desempeño laboral del área operativa en una empresa que brinda servicios aeroportuarios, Arequipa, Perú 2023		Claridad y coherencia en la dirección.	31 al 35	
				Valores Colectivos	36 al 40	

Nota: Elaboración propia.

1.4 Problema de Investigación

1.4.1 Problema General

- ¿Cuál es la relación entre clima organizacional de la empresa y desempeño laboral del área operativa de una empresa que brinda servicios aeroportuarios, Arequipa, Perú?

1.4.2 Problema Específico

- ¿Cuál es la relación entre las relaciones interpersonales con el desempeño laboral del área operativa en una empresa que brinda servicios aeroportuarios, Arequipa Perú 2023?
- ¿Cuál es la relación entre estilo de dirección y el desempeño laboral área operativa, en una empresa que brinda servicios aeroportuarios, Arequipa Perú 2023?
- ¿Cuál es la relación entre el sentido de pertenencia y el desempeño laboral área operativa, en una empresa que brinda servicios aeroportuarios, Arequipa Perú 2023?
- ¿Cuál es la relación entre la retribución en relación al desempeño laboral del área operativa en una empresa que brinda servicios aeroportuarios, Arequipa Perú 2023?
- ¿Cuál es la relación entre la disponibilidad de recursos y el desempeño laboral del área operativa en una empresa que brinda servicios aeroportuarios, Arequipa Perú 2023?
- ¿Cuál es la relación entre la estabilidad y el desempeño laboral del área operativa en una empresa que brinda servicios aeroportuarios, Arequipa Perú 2023?
- ¿Cuál es la relación entre claridad y coherencia en la dirección y el desempeño laboral del área operativa en una empresa que brinda servicios aeroportuarios, Arequipa, Perú 2023?

- ¿Cuál es la relación entre los valores colectivos y el desempeño laboral del área operativa en una empresa que brinda servicios aeroportuarios, Arequipa Perú 2023?
- ¿Cuál sería el plan operacional anual que mejore el clima organizacional y el desempeño laboral del área operativa en una empresa que brinda servicios aeroportuarios, Arequipa, Perú 2023?

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivos Generales

- Determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral en el área operativa de una empresa que brinda servicios aeroportuarios, Arequipa Perú 2023.

1.5.2 Objetivos Específicos

- Demostrar la relación entre relaciones interpersonales y desempeño laboral del área operativa en una empresa que brinda servicios aeroportuarios, Arequipa Perú 2023.
- Demostrar la relación entre el estilo de dirección y desempeño laboral área operativa, en una empresa que brinda servicios aeroportuarios, Arequipa Perú 2023.
- Demostrar la relación entre sentido de pertenencia y desempeño laboral en el área operativa de una empresa que brinda servicios aeroportuarios, Arequipa Perú 2023.
- Demostrar la relación entre retribución y desempeño laboral del área operativa en una empresa que brinda servicios aeroportuarios, Arequipa Perú 2023.
- Demostrar la relación entre recursos y desempeño laboral del área operativa en una empresa que brinda servicios aeroportuarios, Arequipa Perú 2023.

- Demostrar la relación entre estabilidad y desempeño laboral del área operativa en una empresa que brinda servicios aeroportuarios, Arequipa Perú 2023.
- Demostrar la relación entre la claridad, coherencia en la dirección y desempeño laboral del área operativa en una empresa que brinda servicios aeroportuarios, Arequipa, Perú 2023.
- Demostrar la relación entre los valores colectivos y desempeño laboral del área operativa en una empresa que brinda servicios aeroportuarios, Arequipa Perú 2023.
- Elaborar un plan operacional anual que mejore el clima organizacional y el desempeño laboral del área operativa en una empresa que brinda servicios aeroportuarios, Arequipa, Perú 2023.

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis Alternativa

H1: Existe relación entre el clima organizacional de la empresa y el desempeño laboral del área operativa en una empresa que brinda servicios aeroportuarios, Arequipa, Perú.

1.6.2 Hipótesis Nula

H2: No existe relación entre el clima organizacional de la empresa y el desempeño laboral del área operativa de una empresa que brinda servicios aeroportuarios, Arequipa, Perú.

1.6.3 Hipótesis Específicas

- ¿Existe relación entre las relaciones interpersonales con el desempeño laboral del área operativa en una empresa que brinda servicios aeroportuarios Arequipa Perú 2023?

- ¿Existe relación entre estilo de dirección y el desempeño laboral área operativa, en una empresa que brinda servicios aeroportuarios, Arequipa Perú 2023?
- ¿Existe la relación entre el sentido de pertenencia y el desempeño laboral área operativa, en una empresa que brinda servicios aeroportuarios, Arequipa Perú 2023?
- ¿Existe relación entre la retribución en relación al desempeño laboral del área operativa en una empresa que brinda servicios aeroportuarios, Arequipa Perú 2023?
- ¿Existe relación entre la disponibilidad de recursos y el desempeño laboral del área operativa en una empresa que brinda servicios aeroportuarios, Arequipa Perú 2023?
- ¿Existe la relación entre la estabilidad y el desempeño laboral del área operativa en una empresa que brinda servicios aeroportuarios, Arequipa Perú 2023?
- ¿Existe relación entre la claridad, coherencia en la dirección y el desempeño laboral del área operativa en una empresa que brinda servicios aeroportuarios, Arequipa Perú 2023?
- ¿Existe relación entre los valores colectivos y el desempeño laboral del área operativa en una empresa que brinda servicios aeroportuarios, Arequipa Perú 2023?
- ¿Identificar un plan operacional anual que mejore el clima organizacional y el desempeño laboral del área operativa en una empresa que brinda servicios aeroportuarios, Arequipa, Perú 2023?

1.7 Limitaciones

- En el proyecto de investigación se encontró como principal limitación el no poder usar el nombre de la empresa, en primera instancia, se pudo realizar las encuestas

al personal sin ningún inconveniente, ya que se contaba con la aprobación de parte de los directivos, pero en una segunda instancia esta decisión cambio debido a que la empresa contaba con acuerdos firmados, como lo son en protección de datos y confidencialidad, es por esta razón que hacemos referencia a una empresa que brinda servicio aeroportuarios en la ciudad de Arequipa.

- Otra limitación es que solo este proyecto puede ser utilizado en el área operacional de la ciudad de Arequipa debido a que no es replicable en otros aeropuertos del país, a no ser que cuenten con características similares al aeropuerto de Arequipa como lo es, las dimensiones del aeropuerto, afluencia de personas, aeropuerto internacional, cantidad de vuelos diarios y tránsito de pasajeros.

Capítulo II. Revisión Teórica

2.1 Antecedentes

En el siguiente apartado se desarrolló los antecedentes de nuestra investigación, pasando por el plano local, nacional e internacional.

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Según Palomino B. y Peña L. (2016), en su trabajo titulado “El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelería Veneplast LTDA” dicho estudio realizado en la ciudad de Cartagena, expone como su problema principal la mala comunicación entre los colaboradores debido a que no es fluida, cortés y mucho menos amable dañando la convivencia entre los colaboradores.

Desea resolverlo mediante una investigación sistemática y detallada, haciendo una medición del clima organizacional y el desempeño laboral para poder encontrar una relación entre ellos; en una población de 97 trabajadores, teniendo como conclusión que puede afectar de manera positiva o negativa dependiendo de los niveles de clima organizacional, ya que muchos de los trabajadores se encuentran en un área auxiliar es por ello la remuneración económica no es la ideal, entre otros factores de convivencia, dañan el factor emocional, psicológico y motivacional de los colaboradores viéndose en un bajo desempeño, además de usar la técnica 360°.

Se utilizó la técnica 360°, siendo el desarrollo específico de la dimensión del cliente interno, en el cual se mide el desempeño de los colaboradores, es una investigación similar al nuestro debido que su medición está enfocada en la relación entre clima organizacional y desempeño laboral.

El autor Vera, M. (2016), en su estudio titulado “El impacto del clima organizacional en la satisfacción y compromiso laboral en una empresa del ramo ferroviario” en San Luis Potosí, encontrando como problemática el clima organizacional del equipo de trabajo, además de la poca satisfacción que presentan, lo que ha acarreado la falta de compromiso laboral, poco interés, pérdida de entusiasmo por parte de los colaboradores.

En su estudio utiliza un análisis multivariado, correlación de Pearson, correlación de Spearman, análisis de varianza ANOVA, además de la elaboración del instrumento con Likert, en una población de 157 personas, con una muestra de 118 cuestionarios, dando como conclusión que la medida de compromiso laboral en relación a las áreas de la empresa no varían entre unas y otras, en las siguientes dimensiones como lo son compromiso laboral, muestra una respuesta aceptable por parte de los colaboradores

Así mismo se logra ver la variación en la satisfacción laboral en relación a las recompensas obtenidas por el desempeño, además de los reconocimientos los cuales si afectan el desempeño emocional de los colaboradores, siendo este el índice más bajo estudiado, en el caso de nuestro trabajo realizaremos encuestas y entrevistas, siendo el aporte a nuestra investigación el uso del instrumento Likert para la toma de datos ya que este es utilizado para la recolección de información en relación a las percepciones de los individuos

2.1.2 Antecedentes Nacionales

El autor De la Cruz, E y Huamán, A. (2016), en su investigación titulada “Clima organizacional y desempeño laboral en el personal del programa nacional cuna más en la provincia de Huancavelica – 2015” nos muestra la problemática como la falta de

motivación, desinterés, además de no tener los objetivos claros por parte de los colaboradores.

Su investigación es cuantitativa, siendo deductiva y correlacional, en una población de 32 colaboradores, donde se realizarán encuestas, fichas de observación las que dejaron las siguientes conclusiones, como resultados de clima organizacional se encontró un factor que influye de manera positiva al desempeño de los colaboradores, brindando un 53,1% en el clima organizacional y un 56,3% en el desempeño laboral, dando como recomendaciones poder seguir, implementando las actividades de integración de equipo.

Por lo expuesto en la siguiente investigación nos muestra una investigación que busca la relación entre estas variables, así mismo de utilizar las encuestas y Likert para poder gestionar de mejor manera estas variables.

En la investigación de Araujo, L. (2019), titulada “Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes- Región Junín - período 2018” nos muestra que, en la Dirección Regional de Transportes de Junín, existe un mal clima laboral, se ve reflejado en ausentismo, falta de motivación, y conflictos entre colaboradores es por ello que realiza una investigación buscando exponer la situación contractual de la entidad.

Lo realiza mediante una investigación cuantitativa, deductivo, descriptiva y correlacional, no experimental en una población de 250 trabajadores, con una muestra de 151 trabajadores, dando como resultado las siguientes conclusiones, si existe una relación directa y significativa entre las relaciones humanas y el desempeño laboral, en los ítems específicos, los cuales serían claridad en objetivos, eficiencia, eficacia, retroalimentación, procedimientos y calidad de servicio, como el alto grado de relación entre ambos ítems

expuestos, es decir teniendo implicancia directa entre el clima laboral de los colaboradores y su relación con el desempeño.

De acuerdo a lo expuesto el aporte a nuestra investigación será el uso del método de correlación, ya que deseamos medir el grado de relación entre clima organizacional y desempeño laboral.

2.1.3 Antecedentes Locales

En la siguiente investigación del autor Subía (2019), titulada “Propuesta de mejora del clima organizacional basada en el modelo EFQM para los conductores profesionales de carga pesada en una empresa de servicio de transporte de carga y logística” desarrolla la siguiente problemática de insatisfacción laboral por parte de los colaboradores debido al poco interés por parte de la empresa, además de exponer las constantes quejas de los colaboradores con sus jefes inmediatos, ya que esta situación está dañando la productividad de los trabajadores.

El autor da una propuesta de valor para la empresa Raciemsa, siendo hecho el análisis a los trabajadores de Raciemsa sede Arequipa en los meses de Junio a Diciembre, del año 2019, con un total de 169 colaboradores considerando la escala de SL-SPC, dando como resultado la propuesta de valor, siendo esta la reducción de la rotación del personal en un 25%, además de realizar capacitaciones un 35% más, mediante la creación de protocolos, metodologías, para con ello mejorar la satisfacción laboral, tanto en el ámbito emocional, como en el ámbito de crecimiento personal.

Por dicha razón en nuestra investigación se optó por realizar una propuesta de mejora.

2.2 Marco Teórico

2.2.1 *Clima Organizacional*

Según Méndez (2005), propone como clima organizacional la unión de los componentes físicos y emocionales, propone nueve variables para poder entender como tal al clima organizacional, siendo las siguientes: cooperatividad, liderazgo, toma de decisiones, relaciones interpersonales, motivación, control, comunicación, proceso de cambio, siendo hace una manera más detallada del cómo medir el clima organizacional.

Mientras que, Cortés, D. y Leal, S. (2019) el clima organizacional se refiere al estado de ánimo de la empresa, el cual es importante y fundamental para alcanzar las metas, garantizar el sostenimiento y el crecimiento de la empresa, siendo este un activo de la empresa y como tal debe valorarse e invertir al máximo en ella.

De acuerdo a lo expuesto consideramos que ambos conceptos son correctos debido a que al clima organizacional lo entendemos como la unión de factores tanto emocionales, como serían el estado de ánimo, recompensas, beneficios y buena convivencia, y factores físicos, como serian instalaciones apropiadas, actividades que favorezcan a la mejora de la satisfacción laboral, además de las competencias de superiores con respecto a los subordinados, como buenos líderes.

2.2.1.1 Dimensiones del Clima Organizacional.

Según Linkert. (1967), mide el clima organizacional mediante 9 factores los cuales son:

- El método de mando se refiere en cómo los líderes de la organización pueden incidir e influir a los empleados.
- Las características de las fuerzas motivacionales son referidas al cómo se

estructura a la motivación de los empleados y al responder a sus necesidades.

- Las características de los procesos de comunicación, cómo se ejerce la comunicación entre los colaboradores.
- Las características de los procesos de influencia, en este punto se refiere a la influencia que ejerce el jefe al subordinado.
- Las características de los procesos de toma de decisiones, la cantidad de datos que puede manejar y el reparto de las funciones al tomar las decisiones.
- Las características de los procesos de planificación, el cómo se fijan los objetivos y las directrices dentro de la organización.
- Las características del proceso de control, es referido al ejercicio y distribución del control dentro de la organización.
- Los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento, siendo la manera en cómo se planifica, hasta llegar a la formación deseada.

Mientras que para Litwin, G. y Stringer, R. (1968), solo se divide en seis dimensiones siendo así un modelo más resumido y fácil de entender a los colaboradores siendo los siguientes:

- Estructura siendo así la percepción de las obligaciones políticas de la misma.
- Responsabilidad individual, sentimiento de empoderamiento sentir que es su propio jefe.
- Remuneración, sentimiento en el cual su sueldo es equitativo con su trabajo.
- Riesgo y toma de decisiones, es la percepción de los colaboradores ante el riesgo en situaciones de trabajo.
- Apoyo es la dimensión en la cual los colaboradores se sienten respaldados en equipo.

- Tolerancia al conflicto, es como los colaboradores se sienten en confianza al clima organizacional de su empresa.

De acuerdo a Schneider, B. y Bartlett, C. (1968), desarrollan un cuestionario para medir el clima organizacional mediante 6 dimensiones las cuales son:

- Apoyo a la patronal, hasta qué punto los jefes se sienten comprometidos de ayudar a los subordinados.
- La estructura, esta dimensión se refiere a cómo los superiores ejercen presión a los colaboradores para realizar sus funciones.
- La implicación con los nuevos empleados, como bien dice su nombre, es el interés que le brindan a los nuevos agentes en la organización si forman nuevos agentes de cambio.
- Los conflictos Inter agencias, se trata de como agentes individuales, ponen entredichos de la autoridad de la empresa sean ya internos como externos.
- La autonomía de los empleados, no es nada más que la toma de decisiones individual de los colaboradores.
- Grado de satisfacción general, se refiere a la percepción de los individuos sobre la organización.

Según Pritchard, R. y Karasick, B. (1973), definen la medición del clima organizacional mediante 11 dimensiones las cuales consideran, que son independientes, además de ellas que sean completas y complementarias hacia el modelo de clima organizacional, siendo las siguientes:

- Autonomía, se trata del grado de autonomía en la toma de decisiones del individuo.
- Conflicto y cooperación, es la dimensión que se refiere al grado de

colaboración entre los talentos y además de la empresa con ellos.

- Relaciones sociales, esta destaca las relaciones personales de los colaboradores, creando un clima de amistad.
- Estructura engloba las directrices en tema como políticas entre otras al llevar a cabo una tarea.
- Remuneración, salarios, beneficios sociales entre otros.
- Rendimiento, se trata de la relación directa entre la productividad, el trabajo bien hecho y la remuneración.
- Motivación, que tan motivados están los colaboradores.
- Estatus, el nivel jerárquico que existe dentro de la organización y en el cómo va el grado de importancia.
- Flexibilidad e innovación, esta dimensión se refiere en cómo la organización está dispuesta a afrontar el cambio.
- Centralización de la toma de decisiones, esta dimensión se refiere a cómo se deriva la toma de decisiones en los distintos niveles jerárquicos.
- Apoyo es el soporte que le brinda la empresa a sus colaboradores en error y demás aspectos.

Y por último Halpin, A. y Croft, D. (1963), consideran que la evaluación del clima organizacional se puede dividir en 8 dimensiones las cuales son apoyadas en distintos extractos y grados de jerarquía, es decir 4 se enfocan en los empleados y 4 se enfocan en la directiva, jefes, estas son las siguientes: Desempeño, obstáculos, intimidad, espíritu, actitud distante, importancia de la producción, confianza y consideración.

Según lo expuesto consideramos que el clima organización ya sea en sus 6,8,11 dimensiones de medición, todas consideran de suma importancia la toma de decisiones dentro del clima organizacional, ya que siendo este un factor importante dentro de las dimensiones, ya que es el responsable en muchos de los casos el factor determinante dentro de un buen clima laboral, ya que si consideramos que la toma de decisiones es la más idónea y correcta conlleva a una buena convivencia de la organización.

2.2.2 Evaluación del Clima Organizacional

Según Acero, et al. (2006), Escala de Clima Organizacional (EDCO), también conocido como EDCO es un instrumento de medición como bien dice su nombre del clima organizacional, dando como resultado la percepción que tiene los colaboradores de la empresa, permitiendo producir cambios planificados tanto en las actitudes y conductas.

Su nivel de puntuación mínima es de 40 y una máxima de 200 la cual reflejaba un buen clima organizacional entre los colaboradores, teniendo tres niveles: bajo (40- 93), promedio (94-147) y alto (148-200).

El test consta de 40 ítems y un tiempo estimado de 40 minutos, se divide en 9 ítems que se encargan de medir el clima organizacional, que son los siguiente: Relaciones interpersonales, Estilo de dirección, Sentido de pertenencia, Retribución, Disponibilidad de recursos, Estabilidad, Claridad y coherencia en la dirección, Valores Colectivos.

2.2.2.1 Los Instrumentos de Aplicación.

Para el examinador debe saber las características del grupo, además de ello debe leer el instructivo, además de ello saber el uso de Microsoft Excel, además del uso de computador.

Para el sujeto necesita leer las instrucciones y seguirlas al pie de la letra, Según Palma (2004): La escala clima laboral CL-SPC se encarga de medir el nivel de percepción global del ambiente laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

Se divide en 5 ítems:

- Autorrealización: Apreciación de como el empleado siente el medio ambiente laboral, para su desarrollo personal.
- Involucramiento laboral: Este ítem está enfocado en identificar los valores de la organización.
- Supervisión: Orientación de las tareas y desempeño diario.
- Comunicación: Como se percibe la fluidez, celeridad, claridad, consistencia y precisión de la información.
- Condiciones laborales: Reconocimientos de los elementos materiales y económicos.

El instrumento tiene una duración de 30 minutos aproximadamente.

2.2.3 *Clima Laboral*

Según Bordas (2016), define al clima laboral como la percepción de los trabajadores de una organización que describen su entorno de trabajo a partir de la dimensión individual, grupal y hasta el nivel organizacional, agregando a ello que es una percepción descriptiva del individuo mas no medible.

Según Ramírez, A. y Domínguez, L. (2012), el clima laboral es el conjunto de cómo percibe en su totalidad el individuo, donde interaccionan entre las características personales de las personas y de las organizaciones

Con relación a lo presentado consideramos estar de acuerdo con la definición, ya que el clima laboral se presenta en el ambiente, en donde existen individuos conviviendo entre sí dentro de un ambiente, que en este caso sería la organización.

2.2.4 Cultura Organizacional

Según Rodríguez (2009), expone que la cultura organizacional para la administración hace referencia a un sistema compuesto que tiene la organización, que en un futuro se puede convertir en un activo estratégico.

Mientras para Llanos (2016), considera que la cultura organizacional es la identidad de la organización, la cual la puede diferenciar de las demás organizaciones, ejemplificando a la organización como una persona, la cual se diferencia del resto de los individuos.

Por lo expuesto se considera que la cultura organizacional es un activo dentro de la organización que puede ser el factor diferenciador, frente a la competencia.

2.2.5 Liderazgo

Según Hall (1983), el liderazgo lo podemos ver como la capacidad personal, que tiene un líder para inducir una aceptación voluntaria de los seguidores en un amplio aspecto, tomando en cuenta la opinión de los demás.

Según Fullan (2020), define como liderazgo es la cualidad de poder aprender como un alumno, tener la cualidad de poder escuchar, entender para luego poder enseñar, corregir, hasta el punto de ser prescindible.

De acuerdo a lo expuesto considero que el liderazgo se puede definir como el conjunto de habilidades, correspondientes a un individuo, en relación a su influencia con un grupo de personas/seguidores, con las cuales logra trascender en los objetivos y metas en común.

2.2.6 Estrés Laboral

De acuerdo a Rodríguez (2011), define como estrés laboral las reacciones físicas y emocionales, dentro del trabajo cuando se llevan a su máximo nivel de exigencia no son igualadas a las capacidades, los recursos y las necesidades, no teniendo un periodo de descanso, acorde a la exigencia.

Mientras que Rojas, et al. (2020), considera al estrés laboral como una reacción emocional, fisiológica y conductual que afecta el desempeño, y en su desarrollo de actividades.

Consideramos al estrés laboral como el descontrol de las emociones debido a un factor externo dentro del entorno laboral, a ese elemento le agregaría las relaciones interpersonales de los individuos.

2.2.7 Desempeño Laboral

Según Pedraza, et al. (2010), define al desempeño laboral como las acciones ejecutadas por los colaboradores, además de los comportamientos observados, que puedan ser beneficios para los objetivos de la empresa, estos pueden ser exitoso o no, esto está determinado a un cierto conjunto de características que pueden ser parte de su conducta, siendo estas medibles.

Para Méndez (2000), considera que el desempeño laboral es una herramienta de medición de la productividad de los colaboradores, que sirve como un estándar de retroalimentación, para los trabajadores, además de ser un método de soporte para la organización.

El desempeño laboral es la herramienta de medición por excelencia de los colaboradores, para poder cuantificar su desempeño con relación a sus actividades.

2.2.8 Beneficios de la Evaluación del Desempeño

De acuerdo a Pérez (2009), encontramos como los principales beneficios los siguientes ítems:

- Implantar nuevas políticas de compensación.
- Mejora el desempeño.
- Refuerza la toma de decisiones de ascensos o de ubicación.
- Muestra si existe la necesidad de volver a capacitar.
- Detectar errores en el diseño del puesto.
- Ayuda a identificar si existen problemas personales.

Mientras que Matabanchoy, at al. (2020), agrega en su investigación como beneficios de medir el desempeño laboral son las siguientes:

- Decisiones favorables.
- Reforzar conductas positivas en trabajadores.
- Retroalimentación de estímulo acción de mejora con relación a delimitación de rol.
- Identificar oportunidades.
- Crear alternativas que contribuyan a un ambiente adecuado.

Como podemos observar los beneficios de medir el desempeño, son más que importantes para el crecimiento de las organizaciones, ayudando a que se haga un estudio, para poder medir y poder gestionar de mejor manera los recursos.

2.2.8.1 Técnicas para Medir el Desempeño.

Mientras que para Universidad Autónoma de Chihuahua (2018), considera para medir el desempeño tiene que hacerlo una persona que no sea parte del grupo evaluado,

con ello se busca que la evaluación sea lo más real posible con ello esperamos, mostrar el desempeño en 6 dimensiones las cuales son:

- Orientación de resultados.
- Calidad.
- Relaciones interpersonales.
- Iniciativa.
- Trabajo en equipo.
- Organización.

Cuenta con una duración máxima de dos días después de ser entregado.

Documento. Además de ello cuenta con un método de valoración de 5 estándares de calificación:

- Muy bajo: Rendimiento laboral no aceptable.
- Bajo: Rendimiento laboral regular.
- Moderada: rendimiento laboral bueno.
- Alto: Rendimiento laboral muy bueno.
- Muy Alto: Rendimiento laboral excelente.

Siendo la puntuación optima 5 demostrando un desempeño laboral excelente y 1 un rendimiento laboral no aceptable. Es por ello que consideramos que una mejor manera de poder medir el desempeño es teniendo al superior inmediato como encargado de dirigir y liderar la calificación del desempeño, ya que al ser el que convive mayor tiempo con el grupo es el más idóneo.

2.2.8.2 Dimensiones que Influyen en el Desempeño.

Según Palmar, R. y Valero, J. (2014), existen factores que pueden afectar al desenvolvimiento de las funciones directamente al individuo en las divide en 7 dimensiones:

- El ambiente de trabajo: se refiere a las condiciones que brinda la organización a sus colaboradores, brindando las condiciones mínimas para su correcto desarrollo.
- El salario: Al trabajador se le debe ofrecer una remuneración acorde justa a la labor y desempeño, que satisfaga sus necesidades individuales y colectivas.
- Relaciones interpersonales: Es fundamental para que el individuo pueda desarrollarse en un entorno armónico y de colaboración en relación a sus relaciones con sus compañeros.
- Jornada laboral: se refiere al número de horas trabajadas por el personal y las funciones que cumple, siendo medidas que satisfagan a los colaboradores en su jornada laboral.
- Horarios de trabajo: Se refiere a la cantidad de horas que el colaborador está obligado a cumplir.
- Cancelación puntual del salario: Nos habla de cumplir con las fechas preestablecidas para hacer los pagos de los colaboradores.
- Incentivos y motivación dentro de la empresa: Son los incentivos que se le brindan al personal ya sean económicos o de reconocimiento para mantenerlos motivados y enfocados en cumplir sus objetivos.

Consideramos que estos factores, que menciona el autor, son similares a los de nuestra investigación, debido a que, en el desarrollo de las funciones, si una de estas

dimensiones no se encuentra bien gestionada, se puede ver afectado tanto en el desempeño como en el clima laboral.

2.2.9 Trabajo en Equipo

Como explica Torrelles, et al. (2011), define que el trabajo en equipo surge debido a la necesidad surgida por la complejidad dentro de las organizaciones por objetivos comunes, siendo el trabajo en equipo a ser más productivo, mayor innovación y satisfacción laboral.

Según Ríos (2015), se refiere a trabajo en equipo como los procedimientos, estrategias y metodologías elaboradas por un grupo de personas para lograr objetivos.

De acuerdo a lo expuesto consideramos la importancia del trabajo en equipo para con ello poder lograr objetivos más retadores, de una manera más eficiente y con una mayor cantidad de perspectivas.

2.2.10 Tipos de Equipos

Según DuBrin (2008), considera que existen 4 tipos de equipos, los cuales cumplen con la misma premisa de ser individuos que colaboran entre sí, para cumplir objetivos, siendo los siguientes:

- Equipos de trabajo que se dirigen solos: Están encargados de las actividades técnicas, los cuales administran solos, llevando a cabo su desarrollo de inicio a fin.
- Equipos interfuncionales: Son los formados por personas, con distintas especialidades, con el fin de poder aportar sus conocimientos, para tener un mayor abanico de posibilidades.
- Equipos virtuales: Son los grupos, que deciden utilizar como medio de comunicación los e-mails, MI (mensajería instantánea) para poder llevar a cabo

sus objetivos.

- Cuadrillas: Es el método de trabajo de individuos con una especialidad específica, para elaborar una acción específica, en un lugar específico, la cual incurre en una gran coordinación entre ellos, ya preestablecida.

Capítulo III. Metodología

3.1 Tipo de Investigación

3.1.1 Unidad de Estudio

Se seleccionó al personal del área operativa de la empresa que brinda servicios aeroportuarios, en el aeropuerto internacional Alfredo Rodríguez Ballón, de la ciudad de Arequipa.

3.1.2 Población y Muestra

De acuerdo a Hernández, R. (2014), los estudios motivacionales en empresas suelen abarcar a todos sus empleados para evitar que los excluidos piensen que su opinión no se toma en cuenta, además de al ser una población pequeña se toma al total de la población.

Siendo este equipo conformado por 16 colaboradores, dividido en 1 supervisor, 2 líderes y 13 colaboradores, que se encuentran divididos en cobros, atención en sala, y asistencias.

Tabla 4

Tabla de colaboradores según puesto

Personal	Cargo
1	Supervisor
2	Líder
13	Colaboradores

Nota: Elaboración propia.

3.1.3 Enfoque

Según Hernández, R. (2014), se trata de una investigación cuantitativa, debido a que se tiene dos variables, siendo el resultado estadístico, con un nivel de investigación correlacional, propositiva debido a que deseamos exponer si existe alguna injerencia entre el clima organizacional y el desempeño laboral dentro de la empresa, además de la propuesta de mejora, siendo una investigación transversal ya que solo está determinada sobre un periodo de tiempo que sería el año 2023.

3.1.4 Alcance

La presente investigación es de alcance correlacional como explica Hernández, R. (2014), este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular, debido a que son dos variables clima organizacional y desempeño laboral.

3.1.5 Técnica e instrumento

En la presente tesis la técnica seleccionada fue la encuesta para las dos variables de acuerdo a Hernández, R. (2014), y el instrumento utilizado fue un cuestionario está conformado por un conjunto de preguntas, con relación de una o más variables a medir, es por razón que los instrumentos seleccionados fueron los cuestionarios.

Para medir el clima organizacional de la empresa, se utilizó la evaluación del clima laboral, escala EDCO de los siguientes autores Acero Yuset, Echeverri Lina María, Lizarazo Sandra, Quevedo Ana Judith, Sanabria Bibiana, en el año 2006 teniendo como procedencia la Fundación Universitaria Konrad Lorenz en Santa Fe de Bogotá, siendo dirigida a funcionario de una empresa, en el área administrativa, este instrumento es el más idóneo debido a que la encuesta guarda una estrecha relación, con los campos a evaluar de la empresa en estudio, la evaluación conto con una duración de 30 minutos con 40 preguntas,

además de tener 9 dimensiones, la evaluación de clima organizacional de Acero et al. (2006) fue citado por 9 artículos, y tesis, siendo un instrumento fiable debido a que ha sido sometido a métodos estadísticos y valoración por juicio de expertos.

El instrumento seleccionado para la evaluación del desempeño es el siguiente, evaluación del desempeño laboral del personal de la universidad autónoma de Chihuahua, elaborado por la universidad de Chihuahua, México, se utilizó este instrumento ya que cumple con las dimensiones que se desea evaluar del personal del área operativa, se realiza mediante una entrevista al supervisor inmediato, tiene una duración de 2 días, dividido en 6 dimensiones las cuales abarcan todas las aristas que puede tener un colaborador dentro de su organización.

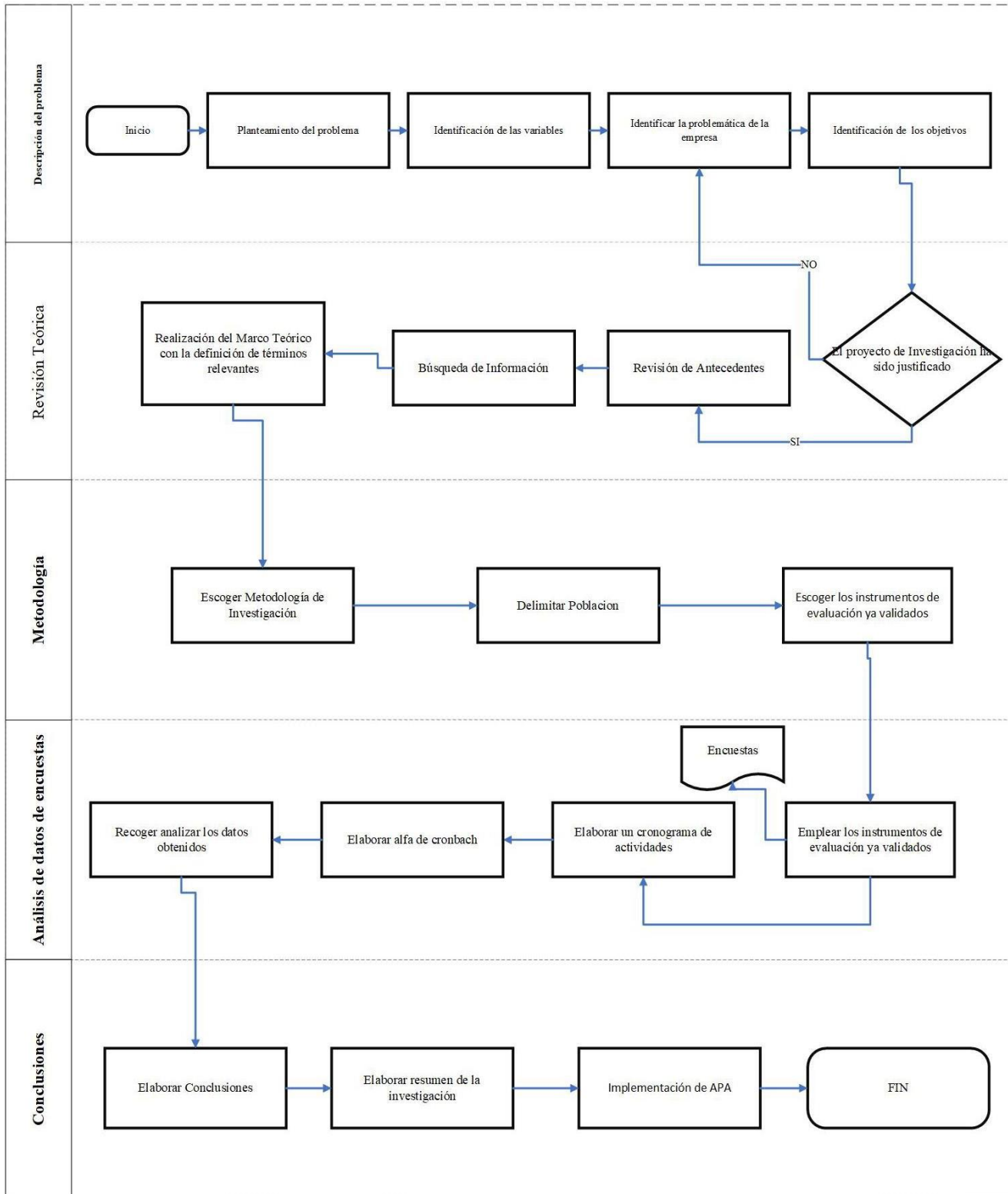
Siendo este instrumento de evaluación citado por tesis los cuales demuestran su validez además de ser validado por juicio de expertos y métodos estadísticos.

Para medir la confiabilidad de los instrumentos utilizaremos el Alfa de Cronbach en SPSS V25, donde aplicaremos el número referencial de 15, para simular la aplicación al personal en evaluación.

3.2 Procesos de Cronograma

Figura 3

Flujograma de investigación del proyecto



Nota: Elaboración propia.

Capítulo IV. Análisis de Datos

4.1 Prueba de Alfa de Cronbach

Iniciaremos este capítulo realizando el análisis de fiabilidad en nuestros dos instrumentos, utilizando el alfa de Cronbach debido a que es el método más utilizado para este tipo de investigaciones.

4.1.1 Clima Organizacional

Tabla 5

Alfa de Cronbach EDCO

Estadísticos de fiabilidad.		
Alfa de Cronbach.	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados.	N.º de elementos.
,880	,877	40

Nota: Elaboración propia, IBM SPSS Statistics 25.

Como se puede observar el resultado estadístico de fiabilidad dado por el Alfa de Cronbach es de 0.880, el cual está dentro de los parámetros recomendables según Ruiz, B. (2013), nos indica que si estamos dentro del rango de 0.81 a 100 cuenta con una magnitud muy alta, lo cual significa que nuestro instrumento de clima organizacional es adecuado para esta investigación.

4.1.2 Desempeño Laboral

Tabla 6

Alfa de Cronbach desempeño laboral

Estadísticos de fiabilidad.		
Alfa de Cronbach.	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados.	N.º de elementos.
,882	,886	20

Nota: Elaboración propia, IBM SPSS Statistics 25.

Como se puede observar el resultado estadístico de fiabilidad dado por el Alfa de Cronbach es de 0.882 estando este dentro de los parámetros preestablecidos, si bien es cierto cuentas con un 0.002 más que el cuadro anterior sigue teniendo una magnitud muy alta, siendo positivo para la evaluación nuestro instrumento.

Tabla 7

Valores de Bremo estándares de coeficientes del Alfa de Cronbach

Rangos	Magnitud
0.81 a 100	Muy alta
0.61 a 0.80	Alta
0.41 a 0.60	Moderada
0.21 a 0.40	Baja
0.01 a 0.20	Muy Baja

Nota: Ruiz Bolívar (2013).

En el siguiente cuadro podemos observar los rangos de resultados del coeficiente alfa de Cronbach y su interpretación, según Ruiz, C. (2013), el mínimo aceptable es de 0.80, para

poder validar los instrumentos en una investigación, de acuerdo a lo analizado obtuvimos un 0.882 y 0.880, siendo estos coeficientes mayores al mínimo requerido.

4.2 Prueba de Normalidad

Tabla 8

Prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov y Shapiro-Wilk

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Clima organizacional.	,203	15	,098	,933	15	,298
Desempeño laboral.	,118	15	,200*	,959	15	,683

Nota: Corrección de la significación de Lilliefors, elaboración propia, IBM SPSS Statistics 25.

H1: Existe relación entre el clima organizacional de la empresa y el desempeño laboral del área operativa, en una empresa que brinda servicios aeroportuarios, Arequipa, Perú.

H2: No existe relación entre el clima organizacional de la empresa y el desempeño laboral del área operativa, en una empresa que brinda servicios aeroportuarios, Arequipa, Perú.

Al ser una muestra menor a 50 personas utilizaremos la prueba de Shapiro-Wilk, siendo la más apropiada para nuestra investigación, la cual nos da los siguientes resultados.

GL=15.

$\alpha = 0,05$

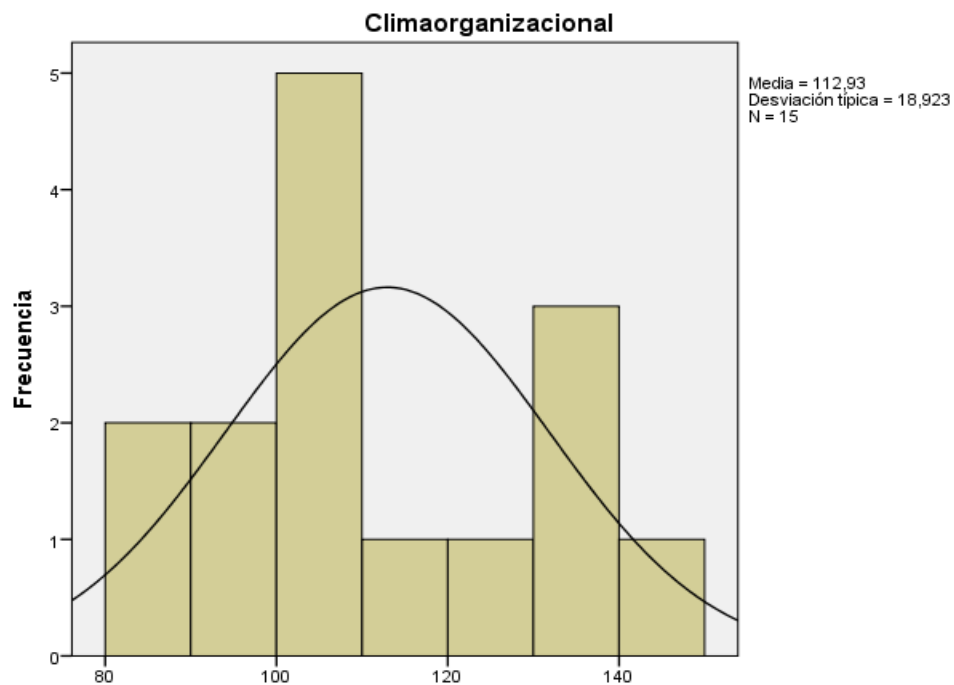
P. valor= ,298 ,683

De las evidencias anteriores la siguiente interpretación, según la prueba de normalidad en la variable clima organizacional el P. valor es de ,298 es equivalente a que la distribución de los datos es normal.

Al igual que en la prueba de normalidad realizada a la variable desempeño laboral el P. valor es de ,683 siendo este equivalente a la distribución datos es normal.

Figura 4

Histograma de distribución de la variable clima organizacional

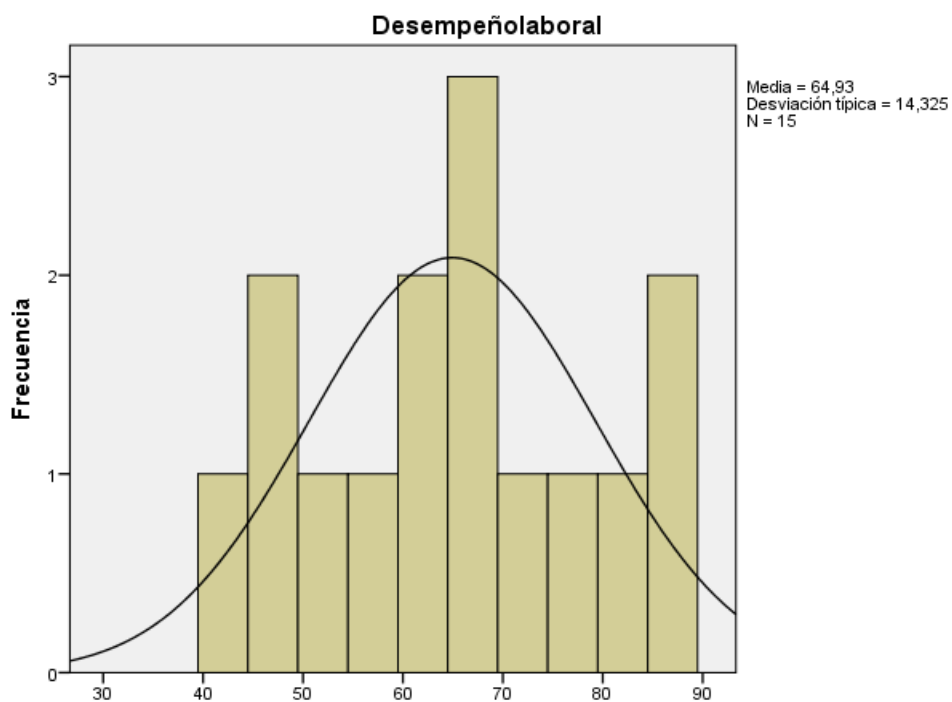


Nota: Elaboración propia, IBM SPSS Statistics 25.

Como se puede observar en el siguiente histograma, interpretamos que la distribución de clima organizacional es normal y paramétrica.

Figura 5

Histograma de distribución de la variable desempeño laboral



Nota: Elaboración propia, IBM SPSS Statistics 25.

Como podemos observar en el siguiente histograma de desempeño laboral, los resultados nos dan que la distribución es normal y paramétrica.

4.3 Correlación entre Clima Organizacional y Desempeño Laboral

En el siguiente apartado expondremos los resultados obtenidos en el SPSS Statistics 25 entre la correlación de clima organizacional y desempeño laboral, siendo esta la respuesta al objetivo principal de la investigación.

Tabla 9*Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral*

		Desempeño laboral	Clima organizacional
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	1	,915**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	15	15
Clima organizacional	Correlación de Pearson	,915**	1
	Sig. (bilateral)	,000	15
	N	15	

Nota: La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral), elaboración propia, IBM SPSS Statistics 25.

De acuerdo a lo observado podemos interpretar lo siguiente, al tener un p-valor de $0,000 < 0,05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, a partir de ello se puede afirmar que, si existe relación entre las variables clima organizacional y desempeño laboral, además podemos agregar que al tener un coeficiente de correlación de 0.915.

Nuestro estudio tiene relación con otros trabajos realizados en nuestro país como los son los siguientes: Subía. (2019), en su investigación titulada “Propuesta de mejora del clima organizacional basada en el modelo EFQM para los conductores profesionales de carga pesada en una empresa de servicio de transporte de carga y logística” encuentra como problemática los bajos niveles de clima laboral ya que el personal se sienten poco valorados, además del poco compromiso con su empleador, debido a la alta rotación del personal y los malos tratos recibidos lo cual desemboca en un bajo rendimiento de sus trabajadores, demostrando la correlación de estas dos variables al igual que la siguiente investigación.

Ccoriñaupa, G. y Gavino, E. (2018), en su investigación titulada “Clima organizacional y desempeño laboral, en los asesores de la empresa Dynamicall del área HFC administrativo, Lima – 2018” expone al ser está una empresa que brinda servicios de call center, encuentra como resultado que en la institución existe una relación fuerte entre el clima laboral y el desempeño laboral debido a que si afecta directamente como se encuentren anímicamente los trabajadores del call center en su productividad.

Por último, podemos concluir según Hernández, S. y Mendoza, C. (2019), se trata de una correlación positiva muy fuerte, es por ello que podemos interpretar que entre más adecuada sea la gestión del clima organizacional dentro de la empresa se tendrá un impacto positivo en cuanto al desempeño laboral de los colaboradores.

4.4 Correlación entre Dimensiones del Clima Organizacional y Desempeño Laboral

Dentro de este marco desglosaremos cada una de las dimensiones de la variable clima organizacional y las relacionamos con la variable desempeño laboral para poder tener un análisis más profundo además de poder identificar las dimensiones que tienen un mayor impacto en el desempeño de los colaboradores del área operativa.

4.4.1 Relaciones Interpersonales en Relación al Desempeño Laboral

Tabla 10

Correlación entre la dimensión relaciones interpersonales y la variable desempeño laboral

		Relaciones I.	Desempeño L.
Relaciones Interpersonales	Correlación de Pearson	1	,711**
	Sig. (bilateral)	.	,003
	N	15	15

Nota: Elaboración propia, IBM SPSS Statistics 25.

De acuerdo a lo observado podemos deducir que al tener un p-valor de $0,003 < 0,05$ se rechaza la hipótesis específica nula y se acepta la hipótesis específica de investigación, se afirma que, si existe relación entre la dimensión relaciones interpersonales y desempeño laboral, además podemos agregar que, al tener un coeficiente de correlación de 0,711 de acuerdo a Hernández, S. y Mendoza, C. (2019), se trata de una correlación positiva considerable.

Para Vidangos, C. (2017), en su investigación titulada “Análisis de las relaciones interpersonales y clima laboral de BEGSA Empresa Individual de Responsabilidad Limitada – Puno periodo 2016” expone que el clima laboral dentro de esta empresa se encuentra en un nivel medio en relación a las relaciones interpersonales, debido a que los colaboradores no sienten que dentro de su ambiente laboral las condiciones brindadas por el empleador sean adecuadas mientras que por el otro lado los índices de conflictos se encuentran dentro de lo permitido, pero bajo estas condiciones el desempeño de los colaboradores es adecuado.

Por otro lado, Collatupa, L. (2017), en su investigación titulada “Efectos de los conflictos interpersonales en el desempeño laboral de la Dirección Regional de Educación Puno 2017 – I” en la cual encuentra que los trabajadores de la Dirección Regional de Educación Puno tienen problemas de comunicación, distanciamiento y de comentarios verbales que afectan directamente al desenvolvimiento de los trabajadores en sus funciones lo que conlleva a que el desempeño laboral si se vea afectado.

Para Palmar, R. y Valero, J. (2014), expone que es determinante para los colaboradores desarrollarse en un ambiente armónico, ya que ello les permitirá desenvolverse de una mejor manera, coincidimos con lo expresado por los autores ya que de acuerdo a la naturaleza del negocio las relaciones tendrán más o menos injerencia, pero en

general si se puede determinar que si se mejora las relaciones interpersonales se obtendrá una mejora considerable en el desempeño.

En este orden de ideas consideramos que la buena gestión del clima organizacional tiene un impacto directo en el desempeño de los colaboradores, es por ello que es determinante tener niveles de clima organizacional altos para poder mejorar la productividad de la organización.

4.4.2 Estilo de Dirección en Relación al Desempeño Laboral

Tabla 11

Correlación entre la dimensión estilo de dirección y la variable desempeño laboral

		Estilo de dirección	Desempeño laboral
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	1	,513
	Sig. (bilateral)	.	,050
	N	15	15

Nota: Elaboración propia, IBM SPSS Statistics 25.

Podemos interpretar lo siguiente al tener un p-valor de $0,050 < 0,05$ con lo cual se rechaza la hipótesis nula, a partir de ello podemos afirmar que existe relación entre la dimensión estilo de dirección y la variable desempeño laboral, además podemos agregar que al tener un coeficiente de correlación de 0,513 de acuerdo a Hernández, S. y Mendoza, C. (2019), se trata de una correlación positiva media, de acuerdo a los resultados podemos exponer que el estilo de dirección del supervisor no es determinante en cuanto al desempeño

Mientras tanto Rojas, F. (2020), en su investigación titulada “Estilos de liderazgo y su influencia en el desempeño laboral de los servidores públicos del proyecto especial Jaén San Ignacio Bagua, distrito y provincia de Jaén, año 2020” encuentra que el personal de la entidad pública se encuentran en desacuerdo por el control arbitrario y la imposición que se

ejerce en el desarrollo de sus funciones, haciendo que su desempeño no sea el adecuado, luego del análisis que desarrolla da como resultado que los trabajadores cumplen con los estándares de desempeño pero no de manera eficiente, este relativo buen desempeño se asocia a la experiencia de los colaboradores, y el mal desempeño a la falta de capacitación y a que los colaboradores no sienten el apoyo de todas las áreas de la entidad.

Pero en el caso de estudio de Quijada, S. y Quijada, S. (2009), titulado “El clima laboral en relación a los estilos de dirección en el hotel los portales del distrito de Tarma” encuentra que el desempeño de los colaboradores se ve afectado debido a que el estilo de liderazgo en su mayoría es de estilo autocrático lo que conlleva a un mal desempeño de sus trabajadores teniendo una relación más directa en este rubro.

Además, Fullan (2020), nos expone de la importancia del liderazgo para poder aprender, enseñar y guiar a un grupo de trabajo ayuda a mejorar su desempeño.

Pero en el caso de estudio no es un factor determinante debido a que las operaciones son repetitivas con poco margen de error ya que todas las funciones se encuentran establecidas, como podemos ver reflejado en otros estudios, la experiencia también es un factor determinante para poder cumplir con los estándares de desempeño.

4.4.3 Sentido de Pertenencia en Relación al Desempeño Laboral

Tabla 12

Correlación entre la dimensión sentido de pertenencia y la variable desempeño laboral

		Sentido de Pertenencia	Desempeño L.
Sentido de pertenencia	Correlación de Pearson	1	,659**
	Sig. (bilateral)	.	,007
	N	15	15

Nota: Elaboración propia, IBM SPSS Statistics 25.

De acuerdo a los datos obtenidos podemos observar que el p-valor de $0,007 < 0,05$ se acepta la hipótesis específica de investigación a partir de ello se tiene la veracidad que, si existe relación entre la dimensión sentido de pertenencia y la variable desempeño laboral, además podemos agregar que, al tener un coeficiente de correlación de 0,659 de acuerdo a Hernández, S. y Mendoza, C. (2019), se trata de una correlación positiva considerable.

En la investigación de Pérez, K. y Campana, J. (2019), encontraron en su investigación titulada “Sentido de pertenencia y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa comercial de telecomunicaciones de Lima Metropolitana” que en las empresas de telecomunicaciones existía un alto nivel de rotación, lo cual al realizar su estudio pudieron corroborar que para los colaboradores que tenían un sentido de pertenencia mayor, contaban con mayor satisfacción laboral lo que conlleva a que tuvieran un mejor desempeño en sus puestos de trabajo mostrando una relación fuerte entre las dos variables.

Para Masias, et al. (2016), en su trabajo titulado “El sentido de pertenencia como eje rector de la motivación laboral” tuvieron como resultado que dentro del sucursal mercado Soriana se tenía una baja motivación y sentido de pertenencia, llevando en muchos casos que los colaboradores solo estaban en ese puesto laboral por la compensación económica, es por ello que no tenían un desempeño adecuado, mostrando nuevamente la estrecha relación entre las dos variables de estudio.

Para Pedraza, et al. (2010), el desempeño laboral depende las acciones elaboradas por los trabajadores que pueden ser beneficiosas para la empresa, en este caso consideremos que es importante que los colaboradores se sientan identificados con la empresa, ya que tiene incidencia directa con el desempeño de los talentos del área operacional.

4.4.4 Retribución en Relación al Desempeño Laboral

Tabla 13

Correlación entre la dimensión retribución y la dimensión desempeño laboral

		Retribución.	Desempeño L
Retribución.	Correlación de Pearson	1	,868**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	15	15

Nota: Elaboración propia, IBM SPSS Statistics 25.

Podemos interpretar lo siguiente el p-valor es de $0,00 < 0,05$ se acepta la hipótesis específica de investigación a partir de ello se puede asegurar que existe si existe relación entre la dimensión retribución y la variable desempeño laboral, además podemos agregar que, al tener un coeficiente de correlación de 0,868 de acuerdo a Hernández, S. y Mendoza, C. (2019), se trata de una correlación positiva muy fuerte.

Para Paytan, D. y Quispe, I. (2018), en su proyecto titulado “Los beneficios laborales y el desempeño laboral de las micro y pequeñas empresas del distrito de Ascensión-Huancavelica, 2018” exponen como existe una relación directa muy fuerte en cuanto a la retribución que le puede brindar la empresa a los trabajadores como lo son beneficios sociales, retribución económica se ven reflejados en el desempeño de los mismos siendo así entre mayores beneficios es mayor el desempeño de los colaboradores.

Reforzando la teoría planteada en el apartado anterior, Torres, et al. (2019), en su trabajo titulado “El aporte de los beneficios sociales a la motivación laboral en los hoteles Pymes: Caso Villavicencio, Colombia” nos expone que la gran mayoría de los hoteles Pymes en la localidad de Villavicencio solo brindan los beneficios obligatorios por ley, pero en el caso de una retribución extra como lo puede ser dotación de transporte o auxilio, hasta

demorando en sus pagos, pero en otros casos las políticas de retribución están generando un mejor clima laboral además de un mejor desempeño de sus colaboradores.

De acuerdo a los resultados expuestos se puede deducir que, si los colaboradores se encuentran motivados por los incentivos dados por el empleador, al tener una relación directa esto ayudara a que su desempeño pueda mejorar.

4.4.5 Disponibilidad de Recursos en Relación al Desempeño Laboral

Tabla 14

Correlación de la dimensión disponibilidad de recursos y la variable desempeño laboral

		Disponibilidad	Desempeño L.
Disponibilidad	Correlación de Pearson	1	,436
ad	Sig. (bilateral)	.	,104
De recursos	N	15	15

Nota: Elaboración propia, IBM SPSS Statistics 25.

Se puede visualizar lo siguiente que al tener un p-valor de $0,104 > 0,05$ se acepta la hipótesis específica nula, se afirma que no existe relación entre la dimensión disponibilidad de recursos y desempeño laboral, además podemos agregar que, al tener un coeficiente de correlación de 0,436 de acuerdo a Hernández, S. y Mendoza, C. (2019), se trata de una correlación positiva media.

En la investigación de Cecilia, A. (2020), en su trabajo titulado “Condiciones Laborales y Productividad del Talento Humano en la Empresa EPOS - Empresa Portuguesa de Obras Subterráneas S.A. - Sucursal Perú, 2020” expone 4 factores de las condiciones físicas que pueden afectar el desempeño de los colaboradores en una empresa constructora, dentro de la más relevante sería la condición ergonómica, dando como resultado que las condiciones de comodidad del espacio físico que tiene los colaboradores no es determinante en el desempeño de sus labores.

Pero por el contrario según Gonzalo, et al. (2017), en su estudio titulado “Rediseño de una estación de trabajo considerando la ergonomía para incrementar la productividad” nos expone la problemática en una empresa textil donde ya muchos de los procesos se encuentran estandarizados, pero en su estudio busca mejorar las condiciones físicas de los trabajadores, dando materiales más ergonómicos y acordes a las necesidades de los trabajadores, lo cual le da como resultado un incremento de la productividad en un 12.5% siendo este un cambio significativo dentro de la industria.

Luego de analizar los trabajos anteriores de dos áreas operativas podemos concluir que dependiendo de la actividad productiva las condiciones físicas tienen un impacto diferente para cada uno, para Palmar, R. y Valero, J. (2014), expone que las condiciones de trabajo deben ser acordes a las necesidades del colaborador para poder tener un correcto desarrollo, pero en este caso de estudio al ser un área operacional no se pasa mucho tiempo en un espacio específico, es por ello que esta dimensión no afecta al desempeño de los colaboradores, además de estar en un Aeropuerto internacional donde se cumplen estándares de calidad en cuanto a infraestructura.

4.4.6 Estabilidad en Relación al Desempeño Laboral

Tabla 15

Correlación entre la dimensión Estabilidad y la variable desempeño laboral

		Estabilidad	Desempeño L
Estabilidad	Correlación de Pearson	1	,663**
	Sig. (bilateral)	.	,007
	N	15	15

Nota: Elaboración propia, IBM SPSS Statistics 25.

Podemos exponer lo siguiente el p-valor es de $0,007 < 0,05$ se acepta la hipótesis específica de investigación a partir de ello se puede exponer que, si existe relación entre la dimensión estabilidad y la variable desempeño laboral, además podemos agregar que, al tener un coeficiente de correlación de 0,663 según Hernández, S. y Mendoza, C. (2019), se trata de una correlación positiva considerable.

En la siguiente investigación de Montes, G. y Llana, P. (2019), en su investigación “La influencia de la estabilidad laboral en el desempeño laboral del personal de Mibanco Agencia Centro Histórico – Lima. 2018” nos muestra dos extremos en cuanto a la estabilidad laboral cuando los trabajadores se sienten seguros de estar en un puesto laboral, suelen bajar su desempeño debido a que consideran que son irremplazables por las capacidades que han ido ganando en el transcurso del tiempo, y por el otro lado la inestabilidad laboral con renovaciones de contrato por periodos cortos de tiempo el cual ayuda a mejorar el desempeño de los trabajadores ya que al tener metas por cumplir y estas dependan de su renovación los hace más productivos.

Para Reyes, S. (2017), en su trabajo “La influencia de la estabilidad laboral en el desempeño de los servidores públicos en el Ministerio de Salud Pública” pudo llegar a conclusión que los trabajadores que se encuentran con contratos indefinidos pueden tener un desempeño por debajo de los índices esperados debido a que se encuentran en su zona de confort, por el contrario los trabajadores que tienen contratos de tiempo determinado se ve reflejada su alta productividad debido a que asocian que su permanencia en la empresa está determinada por ese periodo de tiempo.

Como expone Matabanchoy, at al (2020), los beneficios de medir el desempeño laboral ayuda a poder tomar mejores decisiones, tener retroalimentación y encontrar oportunidades de crecimiento para los colaboradores, en el orden de ideas expuestas

podemos expresar que la dimensión de estabilidad es importante debido a que si los colaboradores perciben que su permanencia depende netamente de su desenvolvimiento se enfocaran en ser más eficientes en sus tareas diarias ya que se tiene una correlación positiva considerable, es decir si brindan mejores condiciones de estabilidad si tendrá un mejor desempeño.

4.4.7 Claridad y Coherencia en la Dirección en Relación al Desempeño Laboral

Tabla 16

Correlación ente la dimensión claridad, coherencia en la dirección y la variable desempeño laboral

		Claridad	Desempeño L.
Claridad y	Correlación de Pearson	1	,722**
Coherencia en	Sig. (bilateral)		,002
la Dirección	N	15	15

Nota: Elaboración propia, IBM SPSS Statistics 25.

Podemos analizar lo siguiente al tener un p-valor de $0,002 < 0,05$ se acepta la hipótesis específica es decir si existe relación entre la dimensión claridad y coherencia en la dirección y la variable desempeño laboral, además podemos agregar que, al tener un coeficiente de correlación de 0,722 de acuerdo a Hernández, S. y Mendoza, C. (2019), se trata de una correlación positiva considerable.

En la investigación de Molina, H. (2000), llamada “Establecimiento de metas, comportamiento y desempeño” nos muestra que si bien es cierto no hay una gran gama de investigaciones en relación a la coherencia en la dirección de las empresas, se puede deducir que las entidades que cuentan con metas establecidas y claras tienden a tener un mejor desempeño en sus actividades ya que al tener metas trazadas se vuelve más tangible y fácil llegar a sus objetivos,

Mientras para Rizzo, G. y Castro, A. (2017), en su investigación “Planeación estratégica la forma más básica para establecer el cabal cumplimiento de las metas y objetivos en cualquier organización” nos muestran la relevancia de la planificación estratégica en particular el cumplimiento de objetivos, los cuales deben estar alineados con la visión y misión de la entidad lo cual mejora el rumbo el desarrollo de la misma y por el desempeño de los trabajadores.

Para Cortés, D. y Leal, S. (2019), define que parte del clima organizacional es la claridad en los objetivos de la empresa lo cual motiva a los colaboradores a sentirse más comprometidos y enfocados con su trabajo, se puede inferir que, si la empresa dedica mayor tiempo en poder exponer sus metas, mostrándolas más claras y direccionando sus esfuerzos a que los colaboradores entiendan y se sientan identificados con las metas de la empresa al tener una correlación positiva esto se verá reflejado en un aumento en el desempeño de los colaboradores del área operativa.

4.4.8 Valores Colectivos en Relación al Desempeño Laboral

Tabla 17

Correlación entre la variable valores colectivos y la dimensión desempeño laboral

		Valores colectivos.	Desempeño L
Valores colectivos.	Correlación de Pearson	1	,894**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	15	15

Nota: La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral). elaboración propia, IBM SPSS Statistics 25.

Se interpreta lo siguiente al tener un p-valor de $0,000 < 0,05$ se rechaza la hipótesis específica nula y se acepta la hipótesis específica de investigación a partir de ello se afirmar

que, si existe relación entre la dimensión valores colectivos y desempeño laboral, además podemos agregar que, al tener un coeficiente de correlación de 0,894 de acuerdo a Hernández, S. y Mendoza, C. (2019), se trata de una correlación positiva muy fuerte

Para Quezada, et al. (2020), en su investigación titulada “Trabajo en Equipo, Comunicación y Desempeño laboral en las Organizaciones del sector público” nos muestra como el trabajo en equipo de distintas áreas ayuda a que los colaboradores dentro del municipio se sientan más comprometidos y lo más importante el desarrollo de sus actividades se vea beneficiado ya que se desarrollara de una manera más articulada mejorando los procesos y alcanzando los objetivos, facilitando la comunicación y mejorando el desempeño.

Siguiendo con el apartado anterior para Castillo, D. (2017), en su trabajo titulado “Trabajo en equipo Trabajo en equipo y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores – Banco de Crédito del Perú, Ate – 2017” podemos observar que su problema de desempeño laboral de los colaboradores esta dado porque no existen equipos de trabajo comprometidos en cumplir sus objetivos si no por el contrario solo grupos de trabajo que no se desenvuelven en armonía ni con objetivos claros, es por ello que el encuentra una relación fuerte entre estas variables, es decir si se mejora el trabajo entre los colaboradores entre las distintas áreas se verá un incremento en el desempeño de los colaboradores.

Para concluir DuBrin (2008), habla de los equipos interfuncionales, estos son los que están compuestos por distintos profesionales para poder brindar soporte en todos los problemas que puedan surgir, de acuerdo a los resultados obtenidos las dependencias deben brindar el soporte correspondiente al área operativa en casos de contingencia, fallas, etc. este factor mejoraría el desempeño de los colaboradores debido a que se sentirían respaldados por la empresa.

4.5 Resultado de las encuestas de clima organizacional y desempeño laboral

4.5.1 Variable Clima Organizacional

La prueba EDCO se divide en 8 dimensiones, las cuales serán analizadas individualmente para la siguiente investigación, cada dimensión se agrupa en 5 preguntas, es por ello que al ser 15 encuestados por los 5 ítems nos da la frecuencia de 75.

Tabla 18

Porcentaje de respuestas de la dimensión relaciones interpersonales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Nunca	13	17%	17%	17.00%
Casi Nunca	12	16%	16%	33.00%
A Veces	21	28%	28%	61.00%
Casi Siempre	20	27%	27%	88.00%
Siempre	9	12%	12%	100.00%
Total	75	100%	100%	

Nota: Elaboración propia, Microsoft Excel.

En la tabla de relaciones interpersonales podemos observar que en 21 respuestas seleccionaron “a veces” siendo este el valor mayor dentro de esta dimensión, de un total de 75, siendo 28% el porcentaje mayor demostrando que las relaciones personales en la escala se encuentran en un rango intermedio, solo el 12% respondieron “siempre”, siendo el dato menor, encontramos que el 16% y el 17% respectivamente consideran que “nunca” y “casi nunca” y un 27% considera que es “casi siempre”.

Tabla 19

Porcentaje de respuestas de la dimensión estilo de dirección

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Nunca	15	20%	20%	20.00%
Casi Nunca	14	19%	19%	38.67%
A Veces	29	39%	39%	77.33%
Casi Siempre	13	17%	17%	94.67%
Siempre	4	5%	5%	100.00%
Total	75	100%	100%	

Nota: Elaboración propia, Microsoft Excel.

En la tabla de estilo de dirección encontramos los siguientes valores siendo un 39% que considera que a veces se dan las condiciones de dirección, y con un mínimo de 5% que consideran que este se de siempre, además encontramos valores porcentuales similares entre nunca 20%, casi nunca 19%, casi siempre 17%.

Tabla 20

Porcentaje de respuestas de la dimensión sentido de pertenencia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Nunca	15	20%	20%	20.00%
Casi Nunca	22	29%	29%	49.33%
A Veces	21	28%	28%	77.33%
Casi Siempre	8	11%	11%	88.00%
Siempre	9	12%	12%	100.00%
Total	75	100%	100%	

Nota: Elaboración propia, Microsoft Excel.

En la siguiente tabla correspondiente al sentido de pertenencia de los colaboradores es predominante con un 29% casi nunca, con un porcentaje similar encontramos a veces con un 28%, y como porcentaje mínimo encontramos casi siempre con un 11% y con un valor

similar de 12% siempre, por último, el 20% considera que nunca se da la dimensión de sentido de pertenencia.

Tabla 21

Porcentaje de respuestas de la dimensión retribución

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Nunca	16	21%	21%	21.33%
Casi Nunca	18	24%	24%	45.33%
A Veces	27	36%	36%	81.33%
Casi Siempre	10	13%	13%	94.67%
Siempre	4	5%	5%	100.00%
Total	75	100%	100%	

Nota: Elaboración propia, Microsoft Excel.

En la siguiente dimensión de retribución encontramos que la mayoría con un 36% considera que a veces es ideal esta dimensión, mientras que tan solo un 5% considera que siempre se da esta condición, además encontramos que un 13% considera que es casi siempre y por último un 21% y 24%, consideran que nunca y casi nunca se da correspondientemente.

Tabla 22

Porcentaje de respuestas de la dimensión disponibilidad de recursos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Nunca	19	25%	25%	25.33%
Casi Nunca	11	15%	15%	40.00%
A Veces	16	21%	21%	61.33%
Casi Siempre	17	23%	23%	84.00%
Siempre	12	16%	16%	100.00%
Total	75	100%	100%	

Nota: Elaboración propia, Microsoft Excel.

En la dimensión de disponibilidad de recursos encontramos los siguientes valores con un 25% nunca, siendo el porcentaje mayor, como porcentaje menor casi nunca 15%, con

un valor similar es el 16% siempre, y en el intermedio de encontramos 21% a veces y 23% casi siempre.

Tabla 23

Porcentaje de respuestas de la dimensión estabilidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Nunca	10	13%	13%	13.33%
Casi Nunca	11	15%	15%	28.00%
A Veces	26	35%	35%	62.67%
Casi Siempre	20	27%	27%	89.33%
Siempre	8	11%	11%	100.00%
Total	75	100%	100%	

Nota: Elaboración propia, Microsoft Excel.

La percepción de estabilidad que brinda la empresa a sus colaboradores es de a veces con un 35%, seguido a él con un 27% casi siempre, y luego vemos que el porcentaje se divide en los 3 ítems siendo 13% nunca, 11% casi nunca y un 8% siempre siendo el dato menor.

Tabla 24

Porcentaje de respuestas de la dimensión claridad y coherencia en la dirección

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Nunca	16	21%	21%	21.33%
Casi Nunca	15	20%	20%	41.33%
A Veces	18	24%	24%	65.33%
Casi Siempre	14	19%	19%	84.00%
Siempre	12	16%	16%	100.00%
Total	75	100%	100%	

Nota: Elaboración propia, Microsoft Excel.

En la siguiente dimensión de claridad y coherencia en la dirección, siendo la dimensión que evalúa si los objetivos de la empresa son claros, dando un porcentaje similar

en la siguiente escala, ponderando un máximo de 24% y un mínimo de 16%, y teniendo valores similares en los otros 3 puntos de la escala siendo 19% casi siempre, 20 casi nunca y un 21% nunca.

Tabla 25

Porcentaje de respuestas de la dimensión valores colectivos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Nunca	17	23%	23%	22.67%
Casi Nunca	10	13%	13%	36.00%
A Veces	26	35%	35%	70.67%
Casi Siempre	13	17%	17%	88.00%
Siempre	9	12%	12%	100.00%
Total	75	100%	100%	

Nota: Elaboración propia, Microsoft Excel.

En la última dimensión de valores colectivos nos da el siguiente resultado con un prominente 35% a veces, y un mínimo de 12% que nos brinda siempre, con un valor similar de casi siempre con 13%, casi siempre es de 17% y por último nos da un 23% nunca se dan estos valores colectivos.

4.5.2 Variable desempeño Laboral

En el caso de desempeño laboral lo abarcaremos como un total y no por dimensiones en la totalidad de los 15 colaboradores por los 20 ítems da un total de 300 resultados.

Tabla 26*Porcentaje de respuestas de la variable desempeño laboral*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje absoluto
Nunca	32	11%	11%	11%
Casi Nunca	61	20%	20%	31%
A Veces	79	26%	26%	57%
Casi Siempre	57	19%	19%	76%
Siempre	71	24%	24%	100%
Total	300	100%	100%	

Nota: Elaboración propia, Microsoft Excel.

Como podemos observaren el siguiente cuadro de frecuencias el porcentaje se ve repartido en las 5 escalas siendo el más predominante el a veces con un 26% el desempeño de los colaboradores, seguido de un 24% siempre, seguimos con un mínimo de nunca con el 11%, además de ello encontramos que el restante se lo dividen casi siempre y casi nunca con un 20% y 19% correspondiente.

4.6 Plan operacional anual

En el siguiente punto desarrollaremos el Plan Operacional Anual (POA), ya que es una buena herramienta de gestión para poder lograr los objetivos de la empresa, el siguiente POA ha sido desarrollado por cada una de las dimensiones, tanto de clima organizacional, como de desempeño laboral; con el objetivo de tener un panorama más amplio al momento de plantear cada una de las estrategias, su importancia radica en que permite establecer metas claras, las cuales ayudaran a poder cumplir con los estándares de rendimiento establecidos por la empresa contratista, así como también monitorear el progreso, evaluar el rendimiento de los colaboradores y los niveles de clima organizacional, adicional a ello servirá para mejorar la comunicación y coordinación dentro del área operacional permitiendo que los colaboradores estén alineados entorno a los objetivos trazados.

Tabla 27*POA dimensiones de desempeño laboral*

Estrategia		Tiempo		Metas	Responsable	Presupuesto Estimado
Dimensión	Estrategia	Tiempo	Metas			
Orientación de resultados	Implementar indicadores de gestión en relación a los objetivos de la empresa (vuelos retrasados por fallas de personal, tiempo de embarque, tiempo de atenciones especiales, número de maletas facturadas, entregadas)	1/06/24	10/06/24	Lograr que todos los colaboradores entiendan y se sientan identificados con los objetivos del área	Supervisor	S/ 400
Calidad	Implementación de encuesta de satisfacción a la cliente enviada vía correo electrónica y WhatsApp	03/06/24	4/06/24	Mejorar la atención al público y la reducción de incidentes	Supervisor	S/ 50
Relaciones Interpersonales	Implementación de pausas activas dos veces por semana	05/06/24	20/06/24	Los colaboradores puedan fortalecer su inteligencia emocional y reducir el estrés laboral	Supervisor y Lideres	0
Iniciativa	Implementación de un libro de sugerencias y aportes para mejorar en la jornada	07/06/24	08/06/24	Motivar a los colaboradores para ayudar a que se sientan a gustos	Supervisor	S/ 20
Trabajo en equipo	Implementar la estrategia de las 5 C (Comunicación, coordinación, Complementariedad, Confianza, compromiso)	09/06/24	20/06/24	Fortalecer los vínculos entre colaboradores	Supervisor y Lideres	S/ 100
Organización	Capacitación en liderazgo, trabajo en equipo, inteligencia emocional	11/06/24	13/06/24	Mejorar el liderazgo del supervisor y lideres	Jefatura	S/ 200

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 28*POA dimensiones de clima organizacional*

Estrategia		Tiempo		Metas	Responsable	Presupuesto Estimado
Dimensión	Estrategia	Inicio	Termino			
Relaciones interpersonales	Creación de equipos de trabajo que rotaran semanalmente	01/06/24	31/06/24	Los trabajadores compartan con todos, y puedan trabajar en equipo	Supervisor	S/0
Estilo de dirección	Capacitación de tipos de liderazgo y cumplimiento de objetivos	01/06/24	05/06/24	Empoderar a los líderes de manera teórica y practica	Supervisor	S/0
Sentido de pertenencia	Implementación de celebración de cumpleaños mensual y día libre para el empleado del mes y capacitaciones certificadas.	01/06/24	31/12/24	Mejorar el sentido de pertenencia	RRHH Lideres Supervisor	S/100 mensual S/1200 anual
Retribución	Implementar sistema de bonos por puntualidad, empleado del mes y mejor atención	06/06/24	31/12/24	Mejorar el clima laboral y competitividad	RRHH Supervisor	S/ 300 mensual S/3600 anual
Disponibilidad de recursos	Entrega de implementos que faciliten su trabajo como plantillas ortopédicas y fajas para el traslado de maletas.	02/06/24	03/06/24	Mejorar condiciones laborales	Supervisor	S/ 500 anual
Estabilidad	Implementación de contratos escalables de 3 6 y 12 meses, de acuerdo a desempeño y experiencia	01/06/24	31/06/24	Mejorar estabilidad	Supervisor	S/ 0
Claridad y coherencia	Implementación de agenda de cumplimiento de objetivos semanales y mensuales	04/06/24	05/06/24	Mejorar cumplimiento de objetivos a corto y largo plazo	Supervisor	S/ 0
Valores colectivos	Creación de grupo de WhatsApp con todas las jefaturas	05/06/24	06/06/24	Mejorar la comunicación	Supervisor	S/ 0

Fuente: Elaboración propia.

Capítulo V. Conclusiones y Recomendaciones

5.1 Conclusiones

Al terminar el desarrollo de este proyecto de investigación podemos llegar a las siguientes conclusiones.

Primero: En relación al objetivo general de esta investigación podemos concluir que si existe correlación entre clima organizacional y desempeño laboral, ello en razón a que al tabular los resultados en el programa SPSS, podemos exponer que existe una correlación de 0,915 siendo un nivel positivo fuerte, lo que nos da a entender que todos los cambios que se realicen en el clima organizacional, tendrán un impacto directo al desempeño de los colaboradores, esto es importante porque si tenemos una correcta gestión del clima podremos optimizar el desempeño de los trabajadores, ayudando a poder cumplir los objetivos de la empresa.

Segundo: Podemos concluir que nuestro primer objetivo específico fue respondido satisfactoriamente, debido a que encontramos una correlación positiva considerable entre relaciones interpersonales y desempeño laboral, al usar el método estadístico obtuvimos como resultado un coeficiente de correlación de 0,711, siendo este resultado una correlación positiva media, lo que significa que las acciones que realicemos para mejorar las relaciones interpersonales del equipo de trabajo, tendrán un resultado favorable en el desempeño.

Tercero: En el caso de nuestro segundo objetivo específico denominado como estilo de dirección con relación al desempeño laboral, podemos afirmar que si existe correlación entre estas dos variables, debido a que se obtuvo un p-valor de 0.050, además de tener un coeficiente de correlación de 0,513 siendo esta una correlación positiva media, podemos concluir que el estilo de dirección dentro del área operacional, no es un factor determinante para poder tener un buen desempeño dentro de las actividades.

Cuarta: Según el análisis de nuestro tercer objetivo específico, sobre el sentido de pertenecía en relación con el desempeño laboral, podemos concluir que esta afirmación es válida ya que obtuvimos un p-valor de $0,007 < 0,05$, además de obtener un coeficiente de correlación de 0,659 siendo esta una correlación positiva media, además podemos afirmar que las variaciones dentro del sentido de pertenencia tendrán un impacto positivo dentro del desempeño laboral.

Quinta: En respuesta a nuestro cuarto objetivo específico, tenemos a la retribución en relación al desempeño laboral, podemos afirmar que existe relación entre estas dos variables ya que obtuvimos un coeficiente de correlación de 0,868 afirmando que tiene una correlación positiva considerable, podemos interpretar que todos los cambios en cuanto a la retribución tendrán un impacto bastante considerable en el desenvolvimiento de los trabajadores del área operativa.

Sexta: En el análisis efectuado a nuestro quinto objetivo específico que está compuesto entre disponibilidad de recursos y el desempeño laboral, se obtuvo como resultado que no existe correlación, debido a que obtuvimos un p-valor de $0,104 > 0,05$, agregando a ello obtuvimos un coeficiente de correlación de 0,436 siendo este resultado una correlación positiva débil, por lo tanto podemos concluir que los cambios efectuados en disponibilidad de recursos no tendrán ningún impacto dentro del desenvolvimiento de los colaboradores

Séptima: En nuestro sexto objetivo se busca probar la correlación entre estabilidad y desempeño laboral, por lo que podemos concluir que, si existe relación entre las variables, ya que se tiene un coeficiente de correlación de 0.663 dando como resultado un nivel de correlación positiva media, por lo tanto, los cambios que se puedan realizar en la estabilidad de los colaboradores tendrán como resultado mejores índices de desempeño laboral

Octava: En nuestro séptimo objetivo específico pudimos observar que en la variable claridad, coherencia en la dirección y la variable de desempeño laboral, cuenta con un p-valor igual a 0,002, el cual nos muestra que, si existe una relación entre las dimensiones además de tener un coeficiente de correlación de 0,722 siendo este un nivel de correlación positiva media, los cambios realizados en la claridad y coherencia en la dirección si tendrán un impacto positivo en el desempeño laboral.

Novena: Respondiendo a nuestro octavo objetivo específico compuesto por los valores colectivos y el desempeño laboral podemos afirmar que existe relación entre ambas, ya que su coeficiente de correlación es igual a 0,894 dando como resultado un nivel de correlación positiva considerable, además de inferir que todos los cambios positivos en los valores colectivos nos darán un mejor resultado en el desempeño del equipo de trabajo.

Decimo: Finalmente, para responder a nuestro último objetivo específico, consideramos importante implementar el plan operativo anual, buscando mejorar el desempeño del equipo de trabajo, optimizar los recursos disponibles, además podremos tener los lineamientos necesarios para poder lograr los objetivos de la manera más eficiente posible, este plan ha sido desarrollado por cada dimensión del clima organizacional, lo que nos dará como resultado con su aplicación es poder cumplir con los estándares de desempeño requeridos por la empresa contratista, además de poder mejorar el clima organizacional.

5.2 Recomendaciones

Primero: Respondiendo a nuestro objetivo principal se le recomienda a la empresa que brinda servicios aeroportuarios pueda crear protocolos, dinámicas y beneficios específicos de acuerdo a las necesidades de los colaboradores para mejorar los niveles de clima organizacional dando mayor enfoque en las siguientes: relaciones interpersonales, retribución, sentido de pertenencia, estabilidad, claridad y coherencia, valores colectivos, ya que estas dimensiones afectan directamente en el desempeño, como se puede observar en los resultados expuestos, siendo este un factor determinante en poder cumplir las metas y objetivos trazados por la empresa.

Segunda: En respuesta a nuestro primer objetivo específico se le recomienda a la empresa que brinda servicios aeroportuarios, que al tener una relación directa entre las relaciones interpersonales y desempeño laboral puedan crear dinámicas de integración, reuniones antes de empezar la jornada, para felicitar y motivar al grupo, para con ello poder mejorar las relaciones interpersonales de los talentos del área operativa.

Tercera: Si bien es cierto el estilo de dirección no es determinante para poder tener un mejor desempeño laboral, en respuesta a nuestro segundo objetivo específico se recomienda poder fortalecer los conocimientos de los colaboradores mediante evaluaciones de las funciones del área.

Cuarta: De acuerdo a nuestro tercer objetivo específico se le recomienda a la empresa que brinda servicios aeroportuarios fortalecer el sentido de pertenencia mediante reconocimientos mensuales por productividad, puntualidad y buena atención. Ya que, si podemos mejorar la percepción de los colaboradores, aumentara el desempeño dentro de sus funciones.

Quinta: De acuerdo a nuestro cuarto objetivo específico, se recomienda a la empresa poder crear niveles de bonificaciones de acuerdo al desenvolvimiento y antigüedad de los trabajadores, con bonos económicos y de reconocimientos, para con ello optimizar su desempeño

Sexta: Al no haber relación entre las variables del quinto objetivo específico, se recomienda a la empresa poder enfocar los esfuerzos en pequeñas acciones que mejoren la comodidad de los trabajadores, por ejemplo, brindarles plantillas ortopédicas las cuales ayudarán a reducir el cansancio dentro de sus actividades diarias.

Séptima: De acuerdo a lo investigado en nuestro sexto objetivo específico para poder mantener niveles de desempeño laboral favorables, se recomienda a la empresa que pueda generar contratos progresivos, es decir de 3 meses, posteriormente de 6 meses para luego pasar a contratos de 1 año, lo cual mejorara el sentimiento de estabilidad.

Octava: En cuanto a nuestro séptimo objetivo específico se recomienda a la empresa que brinda servicios aeroportuarios pueda definir las metas diarias, semanales y mensuales además de capacitar al personal con los objetivos anuales, ya que al tener una relación directa tendrá un impacto positivo en el desempeño laboral.

Novena: Se le recomienda a la empresa que brinda servicios aeroportuarios con respecto a nuestro octavo objetivo específico poder mejorar la comunicación de las dependencias con el área operativa, creando un canal armonizado y rápido, el cual sería un grupo de WhatsApp el que pueda recolectar las recomendaciones y propuestas de mejora de los colaboradores mediante sus líderes y supervisor.

Decima: Por último, al respecto de nuestro noveno objetivo específico se recomienda a la empresa que siga el plan operacional anual para que pueda tener un mejor nivel de desempeño laboral dentro de las actividades de la empresa.

Undécimo: Recomendamos a futuras investigaciones poder tomar nuestro trabajo como punto de partida para poder adaptarlo a las necesidades de cada aeropuerto que existe en el país, además de utilizar el POA y ajustarlo a cualquier área operacional, adicional a ello recomendamos que se pueda buscar nuevas estrategias para poder mejorar el desempeño de los colaboradores.

Referencias bibliográficas.

- Alania, A. (2022) *Condiciones laborales y productividad del talento humano en la empresa EPOS-Empresas Portuguesa de Obras subterráneas S.A. – Sucursal Perú*, 2020, Huancayo: Universidad Peruana los Andes.
- Alles, M (2011). *Diccionario de competencias: la trilogía*. Buenos aires: Granica.
- Araujo, D. (2019). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la dirección regional de transportes -región Junín - período 2018*. Lima: centro de altos estudios nacionales.
- Ayala, J; Sierra, J y Huevo, D. (2019). *Análisis de los factores que influyen en el desempeño laboral en el proyect de fleur de lis by terravista en san pedro sula*. *Innvare*, 5-6.
- Bordas, M (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Madrid: Universidad Nacional de educación a distancia.
- Campana, J. y Perez, K. (2019). *Sentido de pertenencia ya satisfacción laboral en trabajadores de una empresa comercial de telecomunicaciones de Lima Metropolitana*, *Revista científica de ciencias de la salud* 12:1 2019 77-84.
- Carlin, M; Ruiz, G.y J, E. (2010). *El síndrome de burnout: evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo*. *Anuales de psicología*, 26(1), 169-180.
- Cero, L. (s.f.). *Evaluación del clima laboral – escala EDCO*. Bogotá: universitaria Konrad Lorenz.
- Castillo, D. (2017) *Trabajo en equipo y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores- Banco de Credito del Perú, Ate-2017*, Lima: Universidad Cesar Vallejo.

Castro, A. y Rizzo G (2017). *Planeación estratégica la forma más básica para establecer el cabal cumplimiento de las metas y objetivos en cualquier organización*, Quito: Universidad central del Ecuador.

Chiavenato, I (2007). *Introducción a la teoría general de la administración (7 ed.)*. México: mcgraw-hill/inter american a editores, S.S. obtenido de https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15525/mod_resource/content/0/chiavenato%20idalverto.%20introducci%c3%b3n%20a%20la%20teor%c3%ada%20general%20de%20la%20administraci%c3%b3n.pdf

Chihuahua, A. (2018). *Formato del desempeño laboral del personal de la universidad autónoma de Chihuahua*. Chihuahua: universidad autónoma de Chihuahua.

Cobo J. (2017) *La tercerización como herramienta de gestión empresarial*, Medellín: Universidad EAFIT

Cortés-rodríguez, D, y Leal, S. (2019). *Propuesta pedagógica para el mejoramiento del clima organizacional*. Encuentros, 146-148.

De la cruz, E, y Ángel, H (2016). *Clima organizacional y desempeño laboral*.

Huancavelica: universidad nacional de Huancavelica.

Del hoyo, A. (2004). *Estrés laboral*. Madrid: instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo.

Dubrin, A (2008). *Relaciones humanas; comportamiento humano en el trabajo*. México: person educacion..

Freudenberger, H.-b. (1974). *Staff burnout*. *Journal of social issues* (vol. 30). New york.

Fullan, M. (2020). *Liderar en una cultura de cambio*. Madrid: Morata.

- Gallegos, F. (2016). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los servidores de ministerio público gerencia administrativa de Arequipa, 2016*. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín.
- Gil-monte, P; Viotti, S., y Converso, D. (2017). *Propiedades psicométricas del «cuestionario para la evaluación del síndrome de quemarse por el trabajo» (CESQT) en profesionales de la salud italianos: una perspectiva de género*. Liberabit, 153-156.
- Gonzalez, H; Villasana, M ; García, A. (2017) *Diseño de una estación de trabajo considerando la ergonomía para incrementar la productividad*. Jóvenes investigadores, Vol. 3 no. 1
- Hall, R. (1983). *Organizaciones, estructura y proceso*. Madrid: editorial dossat.
- Halpin, A., y Croft, D. (1963). *The organizational climate of schools*, university of chicago. Chicago: university of chicago.
- Hernández, R., y Mendoza, P. (2019). *Metodología de la investigación las rutas cualitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México: editorial Mc graw hill education.
- Hernández, R (2014). *Metodología de la investigación*. México: mcgraw-hill.
- Linkert, R. (1967). *The human organization, its management and value*. New york: mcgraw-hill.
- Litwin, G, y Stringer, R. (1968). *Motivation and organizational climate*. Boston: Harvard Bussines School.
- Lizama, N. (30 de enero de 2021). *¿Cómo repercutió el estrés laboral crónico en los peruanos y cómo afectará la nueva cuarentena? El comercio*. Obtenido de <https://elcomercio.pe/lima/como-repercutio-el-estres-laboral-cronico-en-los->

peruanos-y-como-afectara-la-nueva-cuarentena-coronavirus-pandemia-estres-laboral-trabajo-remoto-desempleo-cuarentena-covid-19-nczg-noticia/#:~:text=seg%c3%ban%20la%20encuesta%20rea.

Llama, P y Montes, G. (2019) *La influencia de la estabilidad laboral en el desempeño laboral del personal de Mibanco agencia Centro Histórico- Lima. 2018*, Lima: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.

Llanos, M. (2016). *La cultura organizacional: eje de acción en la gestión humana*.Samborondón: universidad ECOTEC.

Manjarres, A; Castell, R y Luna, C. (2013). *Modelo de evaluación del desempeño basado en competencias*. *Ingeniare*, 12-14.

Matabanchoy, S; Dorado, A; Guevara, N; y Narváez, Y. (2020). *Evaluación de desempeño por competencias en una empresa familiar de transporte. Informes psicológicos*, 116-119.

Méndez, J. (2000). *Evaluación del desempeño y servicio civil de carrera en la administración pública y los organismos electorales*. Ciudad de México: instituto nacional de administración pública.

Méndez, C. (2005). *Clima organizacional en empresas colombianas 1980-2004*. *Universidad y empresa*, 4(9), 100-121.

Quezada, M ;Quevedo, M ; Torres, M. (2020) *Trabajo en equipo, comunicación y desempeño laboral en las organizaciones del sector publico*, *Revista arbitrada interdisciplinaria KOINONIA Vol V. N 3º, Especial Administración* 748-788

- Quijada, S y Quijada, S. (2010) *El clima laboral en relación a los estilos de dirección en el hotel Los Portales del distrito de Tarma*, Tarma: Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Palomino, J y Peña, G. (2016). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelería Venoplast LTDA*. Cartagena.
- Palma, S. (2004). *Cl- spc - clima laboral*. Lima.
- Palmar, R, y Valero, J. (2014). *Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la alcaldía del municipio mara del estado zulía*. Espacios públicos, 159-188.
- Paytan, D. y Quispe, I. (2019) *Los beneficios y el desempeño labora de las micro y pequeñas empresas del distrito de Ascensión- Huancavelica, 2018*, Huancavelica: Universidad Nacional de Huancavelica.
- Pedraza, E., Amaya, G., y Conde, M. (2010). *Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la facultad de medicina de la universidad de la zulía*. Revista de ciencias sociales, 494-497.
- Pérez, A. (2009). *Evaluación del desempeño laboral*. Upiicsa xvii, 2-6.
- Pritchard, R, y Karasick , B. (1973). *Comportamiento organizacional y desempeño humano, los efectos del clima organizacional en el desempeño laboral gerencial y la satisfacción laboral*. Universidad Purdue.
- Ramírez, F y Domínguez, L. (2012). *El clima organizacional y el compromiso institucional en las IES de puerto Vallarta*. Investigación administrativa.

- Reyes, S. (2017) *La influencia de la estabilidad laboral en el desempeño de los servidores públicos en el ministerio de salud pública*. Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar
- Ríos, R. (2015). *El trabajo en equipo y su influencia en el desempeño laboral en la municipalidad distrital " alto de la alianza, en el año 2015"*. Tacna: universidad privada de Tacna.
- Rodríguez, R. (2011). *Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención*. Medicina y seguridad en el trabajo, 74.
- Rodríguez, R. (2009). *La cultura organizacional un potencial activo estratégico desde la perspectiva de la administración*. Invenio, 67-92.
- Rojas; F. (2022) *Estilos de liderazgo y su influencia en el desempeño laboral de los servidores públicos del proyecto especial Jaen San Ignacio Bagua, Distrito y provincia de Jaen, Año 2020*. Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca
- Rojas, J; Flores, G y Cuaya,I. (2020). *Principales aspectos metodológicos en el estudio del estrés laboral en personal universitario: una revisión sistemática*. Revista digital de investigación en docencia universitaria, 3-7.
- Ruiz, C. (2013). *Un enfoque cuantitativo y cualitativo para la recolección y análisis de datos* . Danaga training and consulting: Houston .
- Ruíz, E. (2021). *Clima laboral y su relación con el desempeño de los servidores civiles del hospital Luis Heysen Inchaustegi-essalud, Lambayeque-Perú, 2019*. Lima: universidad del pacifico.

Schneider, B., y Bartlett, C. (1968). *Diferencias individuales y clima organizacional: i. El plan de investigación y el desarrollo del cuestionario*. *Personnel psychology*.

Subia, A. (2019). *Propuesta de mejora del clima organizacional basada en el modelo EFQM para los conductores profesionales de carga pesada en una empresa de servicio de transporte de carga y logística*. Arequipa: Universidad Católica de Santa María.

Torrelles, C; Coiduras , J; Issus, S; Carrera , X; Paris , G y Cela , J. (2011). *Competencias de trabajo en equipo: definición y categorización*. *Profesorado*, 330.

Torres, D; Arce, L; Ibarguen, H. (2020) *El aporte de los beneficios sociales a la motivación laboral en los hoteles Pymes: Caso Villavicencio, Colombia*, *Economicas CUC*, Vol. 41 no. 1, pp. 9-24

Vera, I (2016). *El impacto del clima organizacional en la satisfacción y compromiso*. Potosí: universidad autónoma de San Luis de Potosí

Apéndice A. Instrumento de clima organizacional

Edad:	Antigüedad:				
Femenino	<input type="checkbox"/>	Cargo que desempeña:			
Masculino		Nombre de jefe inmediato:			
Área del desempeño	5	4	3	2	1
	Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Muy pocas veces	Nunca
1. Los miembros del grupo tienen en cuenta mi opinión:					
2. Soy aceptado por mi grupo de trabajo					
3. Los miembros del grupo son distantes conmigo					
4. Mi grupo de trabajo me hace sentir incomodo					
5. El grupo de trabajo valora mis aportes					
6. Mi jefe crea una atmosfera de confianza en el grupo de trabajo					
7. El jefe es mal educado					
8. Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo					
9. Las órdenes impartidas por el jefe son arbitrarias					
10. El jefe desconfía del grupo de trabajo					
11. Entiendo muy bien los beneficios que tengo en la empresa					
12. Los beneficios de salud que recibo de la empresa satisfacen mis necesidades					
13. Estoy de acuerdo con mi asignación salarial					
14. Mis aspiraciones se ven frustradas por las políticas de la empresa					
15. Los servicios de salud que recibo en la empresa son deficientes					

16. Realmente me interesa el futuro de la empresa					
17. Recomiendo a mis amigos la empresa como un excelente sitio de trabajo					
18. Me avergüenzo de decir que soy parte de la empresa					
19. Sin remuneraciones no trabajo horas extra					
20. Sería más feliz en otra empresa					
21. Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo					
22. El ambiente físico de mi sitio de trabajo es adecuado					
23. El entorno físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrolla					
24. Es difícil tener acceso a la información para realizar mi trabajo					
25. La iluminación del área de trabajo es deficiente					
26. La empresa despidió el personal sin tener en cuenta su desempeño					
27. La empresa brinda estabilidad laboral					
28. La empresa contrata personal temporal					
29. La permanencia en el cargo depende de preferencias personales					
30. De mi buen desempeño depende la permanencia de mi cargo					
31. Entiendo de manera clara las metas de la empresa					
32. Conozco bien como la empresa está logrando sus metas					
33. Algunas tareas a diario asignadas tienen poca relación con las metas					

34. Los directivos no dan a conocer los logros de la empresa					
35. Las metas de la empresa son poco entendibles					
36. El trabajo en equipo con otras dependencias es bueno					
37. Las otras dependencias responden bien a mis necesidades laborales					
38. Cuando necesito información de otras dependencias la puedo conseguir fácilmente					
39. Cuando las cosas salen mal las dependencias son rápidas en culpar a otras					
40. Las dependencias resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras					

Apéndice B: Instrumento de desempeño laboral

Edad:	Sexo:	Masculino	<input type="checkbox"/>			
Cargo que desempeña:		Femenino	<input type="checkbox"/>			
Antigüedad:						
Área del desempeño	1	2	3	4	5	
	Muy Bajo	Bajo	Mode-rado	Alto	Muy Alto	Puntaje
Orientación de resultados						
1. Termina su trabajo oportunamente						
2. Cumple con las tareas que se le encomienda						
3. Realiza un volumen adecuado de trabajo						
Calidad						
4. No comete errores en el trabajo						
5. Hace uso racional de los recursos						
6. No requiere de supervisión frecuente						
7. Se muestra profesional en el trabajo						
8. Se muestra respetuoso y amable en el trato						
Relaciones interpersonales						
9. Se muestra cortés con el personal y con sus compañeros						
10. Brinda una adecuada orientación a sus compañeros.						
11. Evita los conflictos dentro del trabajo						
Iniciativa						
12. Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos						
13. Se muestra asequible al cambio						
14. Se anticipa a las dificultades						
15. Tiene gran capacidad para resolver problemas						
Trabajo en equipo						
16. Muestra aptitud para integrarse al equipo						
17. Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo						
Organización						
18. Planifica sus actividades						
19. Hace uso de indicadores						
20. Se preocupa por alcanzar las metas						

Anexos

VALIDEZ DE INSTRUMENTO DEL ESTUDIO**“RELACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA OPERATIVA, DE UNA EMPRESA QUE BRINDA SERVICIOS AEROPORTUARIOS, AREQUIPA PERÚ 2023.”**

UNIVERSIDAD LA SALLE

FACULTAD : CIENCIAS EMPRESARIALES Y DE LA COMUNICACIÓN

CARRERA : ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

1. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE

VARIABLE	N°	INDICADORES	CRITERIOS A EVALUAR						SUGERENCIA
			RELEVANCIA		PERTINENCIA		CLARIDAD		
			Si	No	Si	No	Si	No	
Desempeño Laboral	1	Termina su trabajo oportunamente	X		X		X		-
	2	Cumple con las tareas que se le encomienda	X		X		X		-
	3	Realiza un volumen adecuado de trabajo	X		X		X		-
	4	No comete errores en el trabajo	X		X		X		-
	5	Hace uso racional de los recursos	X		X		X		-
	6	No requiere de supervisión frecuente	X		X		X		-
	7	Se muestra profesional en el trabajo	X		X		X		-
	8	Se muestra respetuoso y amable en el trato	X		X		X		-
	9	Se muestra cortés con el personal y con sus compañeros	X		X		X		-
	10	Brinda una adecuada orientación a sus compañeros.	X		X		X		-
	11	Evita los conflictos dentro del trabajo	X		X		X		-
	12	Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos	X		X		X		-
	13	Se muestra asequible al cambio	X		X		X		-
	14	Se anticipa a las dificultades	X		X		X		-
	15	Tiene gran capacidad para resolver problemas	X		X		X		-
	16	Muestra aptitud para integrarse al equipo	X		X		X		-
	17	Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo	X		X		X		-
	18	Planifica sus actividades	X		X		X		-
	19	Hace uso de indicadores	X		X		X		-

	20	Se preocupa por alcanzar las metas	X		X		X		-
Clima Organizacional	1	Los miembros del grupo tienen en cuenta mi opinión	X		X		X		-
	2	Soy aceptado por mi grupo de trabajo	X		X		X		-
	3	Los miembros del grupo son distantes conmigo	X		X		X		-
	4	Mi grupo de trabajo me hace sentir incomodo	X		X		X		-
	5	El grupo de trabajo valora mis aportes	X		X		X		-
	6	Mi jefe crea una atmosfera de confianza en el grupo de trabajo	X		X		X		-
	7	El jefe es mal educado	X		X		X		-
	8	Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo	X		X		X		-
	9	Las órdenes impartidas por el jefe son arbitrarias	X		X		X		-
	10	El jefe desconfía del grupo de trabajo	X		X		X		-
	11	Entiendo muy bien los beneficios que tengo en la empresa	X		X		X		-
	12	Los beneficios de salud que recibo de la empresa satisfacen mis necesidades	X		X		X		-
	13	Estoy de acuerdo con mi asignación salarial	X		X		X		-
	14	Mis aspiraciones se ven frustradas por las políticas de la empresa	X		X		X		-
	15	Los servicios de salud que recibo en la empresa son deficientes	X		X		X		-
	16	Realmente me interesa el futuro de la empresa	X		X		X		-
	17	Recomiendo a mis amigos la empresa como un excelente sitio de trabajo	X		X		X		-
	18	Me avergüenzo de decir que soy parte de la empresa	X		X		X		-
	19	Sin remuneraciones no trabajo horas extra	X		X		X		-
	20	Sería más feliz en otra empresa	X		X		X		-
	21	Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo	X		X		X		-

22	El ambiente físico de mi sitio de trabajo es adecuado	X		X		X		-
23	El entorno físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrolla	X		X		X		-
24	Es difícil tener acceso a la información para realizar mi Trabajo	X		X		X		-
25	La iluminación del área de trabajo es deficiente	X		X		X		-
26	La empresa despide el personal sin tener en cuenta su desempeño	X		X		X		-
27	La empresa brinda estabilidad Laboral	X		X		X		-
28	La empresa contrata personal temporal	X		X		X		-
29	La permanencia en el cargo depende de preferencias personales	X		X		X		-
30	De mi buen desempeño depende la permanencia de mi cargo	X		X		X		-
31	Entiendo de manera clara las metas de la empresa	X		X		X		-
32	Conozco bien como la empresa está logrando sus metas	X		X		X		-
33	Algunas tareas a diario asignadas tienen poca relación con las metas	X		X		X		-
34	Los directivos no dan a conocer los logros de la empresa	X		X		X		-
35	Las metas de la empresa son poco entendibles	X		X		X		-
36	El trabajo en equipo con otras dependencias es bueno	X		X		X		-
37	Las otras dependencias responden bien a mis necesidades laborales	X		X		X		-
38	Cuando necesito información de otras dependencias la puedo conseguir fácilmente	X		X		X		-
39	Cuando las cosas salen mal las dependencias son rápidas en culpar a otras	X		X		X		-
40	Las dependencias resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras	X		X		X		-

2. INSTRUMENTO

Responde a los objetivos general:

- Determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral en el área operativa de una empresa que brinda servicios aeroportuarios, Arequipa Perú 2023.

Responde a los objetivos específicos:

- Demostrar la relación entre relaciones interpersonales y desempeño laboral del área operativa en una empresa que brinda servicios aeroportuarios, Arequipa Perú 2023.
- Demostrar la relación entre sentido de pertenencia y desempeño laboral en el área operativa de una empresa que brinda servicios aeroportuarios, Arequipa Perú 2023.
- Demostrar la relación entre retribución y desempeño laboral del área operativa en una empresa que brinda servicios aeroportuarios, Arequipa Perú 2023.
- Demostrar la relación entre el estilo de dirección y desempeño laboral área operativa, en una empresa que brinda servicios aeroportuarios, Arequipa Perú 2023.
- Demostrar la relación entre estabilidad y desempeño laboral del área operativa en una empresa que brinda servicios aeroportuarios, Arequipa Perú 2023.
- Demostrar la relación entre recursos y desempeño laboral del área operativa en una empresa que brinda servicios aeroportuarios, Arequipa Perú 2023.
- Demostrar la relación entre los valores colectivos y desempeño laboral del área operativa en una empresa que brinda servicios aeroportuarios, Arequipa Perú 2023.
- Demostrar la relación entre la claridad, coherencia en la dirección y desempeño laboral del área operativa en una empresa que brinda servicios aeroportuarios, Arequipa, Perú 2023.
- Elaborar un plan operacional anual que mejore el clima organizacional y el desempeño laboral del área operativa en una empresa que brinda servicios aeroportuarios, Arequipa, Perú 2023.

	CRITERIOS A EVALUAR						SUGERENCIA
	RELEVANCIA		PERTINENCIA		CLARIDAD		
	Si	No	Si	No	Si	No	
CLIMA ORGANIZACIONAL	X		X		X		-
DESEMPEÑO LABORAL	X		X		X		-

3. CALIFICACIÓN DE VALIDACIÓN:

Instrumento Aplicable	20	Instrumento No Aplicable	
-----------------------	----	--------------------------	--

Juez validador: Pamela Paz Peña

Especialidad de validador: Gestión de Talento Humano



Fecha: 05/10/2023

VALIDEZ DE INSTRUMENTO DEL ESTUDIO

**“RELACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL
EN EL ÁREA OPERATIVA, DE UNA EMPRESA QUE BRINDA SERVICIOS
AEROPORTUARIOS, AREQUIPA PERÚ 2023.”**

UNIVERSIDAD LA SALLE

FACULTAD : CIENCIAS EMPRESARIALES Y DE LA COMUNICACIÓN

CARRERA : ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE

VARIABLE	N°	INDICADORES	CRITERIOS A EVALUAR						SUGERENCIA
			RELEVANCIA		PERTINENCIA		CLARIDAD		
			Si	No	Si	No	Si	No	
Desempeño Laboral	1	Termina su trabajo oportunamente	X		X		X		-
	2	Cumple con las tareas que se le encomienda	X		X		X		-
	3	Realiza un volumen adecuado de trabajo	X		X		X		-
	4	No comete errores en el trabajo	X		X		X		-
	5	Hace uso racional de los recursos	X		X		X		-
	6	No requiere de supervisión frecuente	X		X		X		-
	7	Se muestra profesional en el trabajo	X		X		X		-
	8	Se muestra respetuoso y amable en el trato	X		X		X		-
	9	Se muestra cortés con el personal y con sus compañeros	X		X		X		-
	10	Brinda una adecuada orientación a sus compañeros.	X		X		X		-
	11	Evita los conflictos dentro del trabajo	X		X		X		-
	12	Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos	X		X		X		-
	13	Se muestra asequible al cambio	X		X		X		-
	14	Se anticipa a las dificultades	X		X		X		-
	15	Tiene gran capacidad para resolver problemas	X		X		X		-
	16	Muestra aptitud para integrarse al equipo	X		X		X		-
	17	Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo	X		X		X		-
	18	Planifica sus actividades	X		X		X		-
	19	Hace uso de indicadores	X		X		X		-
	20	Se preocupa por alcanzar las metas	X		X		X		-
	1	Los miembros del grupo tienen en cuenta mi opinión	X		X		X		-

Clima Organizacional	2	Soy aceptado por mi grupo de trabajo	X		X		X		-
	3	Los miembros del grupo son distantes conmigo	X		X		X		-
	4	Mi grupo de trabajo me hace sentir incomodo	X		X		X		-
	5	El grupo de trabajo valora mis aportes	X		X		X		-
	6	Mi jefe crea una atmosfera de confianza en el grupo de trabajo	X		X		X		-
	7	El jefe es mal educado	X		X		X		-
	8	Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo	X		X		X		-
	9	Las órdenes impartidas por el jefe son arbitrarias	X		X		X		-
	10	El jefe desconfía del grupo de trabajo	X		X		X		-
	11	Entiendo muy bien los beneficios que tengo en la empresa	X		X		X		-
	12	Los beneficios de salud que recibo de la empresa satisfacen mis necesidades	X		X		X		-
	13	Estoy de acuerdo con mi asignación salarial	X		X		X		-
	14	Mis aspiraciones se ven frustradas por las políticas de la empresa	X		X		X		-
	15	Los servicios de salud que recibo en la empresa son deficientes	X		X		X		-
	16	Realmente me interesa el futuro de la empresa	X		X		X		-
	17	Recomiendo a mis amigos la empresa como un excelente sitio de trabajo	X		X		X		-
	18	Me avergüenzo de decir que soy parte de la empresa	X		X		X		-
	19	Sin remuneraciones no trabajo horas extra	X		X		X		-
	20	Sería más feliz en otra empresa	X		X		X		-
	21	Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo	X		X		X		-
	22	El ambiente físico de mi sitio de trabajo es adecuado	X		X		X		-
	23	El entorno físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrolla	X		X		X		-

24	Es difícil tener acceso a la información para realizar mi Trabajo	X		X		X		-
25	La iluminación del área de trabajo es deficiente	X		X		X		-
26	La empresa despide el personal sin tener en cuenta su desempeño	X		X		X		-
27	La empresa brinda estabilidad Laboral	X		X		X		-
28	La empresa contrata personal temporal	X		X		X		-
29	La permanencia en el cargo depende de preferencias personales	X		X		X		-
30	De mi buen desempeño depende la permanencia de mi cargo	X		X		X		-
31	Entiendo de manera clara las metas de la empresa	X		X		X		-
32	Conozco bien como la empresa está logrando sus metas	X		X		X		-
33	Algunas tareas a diario asignadas tienen poca relación con las metas	X		X		X		-
34	Los directivos no dan a conocer los logros de la empresa	X		X		X		-
35	Las metas de la empresa son poco entendibles	X		X		X		-
36	El trabajo en equipo con otras dependencias es bueno	X		X		X		-
37	Las otras dependencias responden bien a mis necesidades laborales	X		X		X		-
38	Cuando necesito información de otras dependencias la puedo conseguir fácilmente	X		X		X		-
39	Cuando las cosas salen mal las dependencias son rápidas en culpar a otras	X		X		X		-
40	Las dependencias resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras	X		X		X		-

5. INSTRUMENTO

Responde a los objetivos general:

- Determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral en el área operativa de una empresa que brinda servicios aeroportuarios, Arequipa Perú 2023.

Responde a los objetivos específicos:

- Demostrar la relación entre relaciones interpersonales y desempeño laboral del área operativa en una empresa que brinda servicios aeroportuarios, Arequipa Perú 2023.
- Demostrar la relación entre sentido de pertenencia y desempeño laboral en el área operativa de una empresa que brinda servicios aeroportuarios, Arequipa Perú 2023.
- Demostrar la relación entre retribución y desempeño laboral del área operativa en una empresa que brinda servicios aeroportuarios, Arequipa Perú 2023.
- Demostrar la relación entre el estilo de dirección y desempeño laboral área operativa, en una empresa que brinda servicios aeroportuarios, Arequipa Perú 2023.
- Demostrar la relación entre estabilidad y desempeño laboral del área operativa en una empresa que brinda servicios aeroportuarios, Arequipa Perú 2023.
- Demostrar la relación entre recursos y desempeño laboral del área operativa en una empresa que brinda servicios aeroportuarios, Arequipa Perú 2023.
- Demostrar la relación entre los valores colectivos y desempeño laboral del área operativa en una empresa que brinda servicios aeroportuarios, Arequipa Perú 2023.
- Demostrar la relación entre la claridad, coherencia en la dirección y desempeño laboral del área operativa en una empresa que brinda servicios aeroportuarios, Arequipa, Perú 2023.
- Elaborar un plan operacional anual que mejore el clima organizacional y el desempeño laboral del área operativa en una empresa que brinda servicios aeroportuarios, Arequipa, Perú 2023.

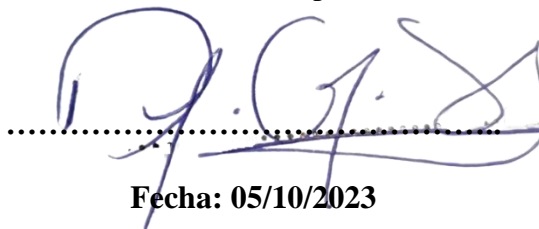
	CRITERIOS A EVALUAR						SUGERENCIA
	RELEVANCIA		PERTINENCIA		CLARIDAD		
	Si	No	Si	No	Si	No	
CLIMA ORGANIZACIONAL	X		X		X		-
DESEMPEÑO LABORAL	X		X		X		-

6. CALIFICACIÓN DE VALIDACIÓN:

Instrumento Aplicable	20	Instrumento No Aplicable	
-----------------------	----	--------------------------	--

Juez validador: Diego Eliseo Carpio Segura

Especialidad de validador: Administrador de empresas



Fecha: 05/10/2023

VALIDEZ DE INSTRUMENTO DEL ESTUDIO

**“RELACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL
EN EL ÁREA OPERATIVA, DE UNA EMPRESA QUE BRINDA SERVICIOS
AEROPORTUARIOS, AREQUIPA PERÚ 2023.”**

UNIVERSIDAD LA SALLE

FACULTAD : CIENCIAS EMPRESARIALES Y DE LA COMUNICACIÓN

CARRERA : ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

7. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE

VARIABLE	N°	INDICADORES	CRITERIOS A EVALUAR						SUGERENCIA
			RELEVANCIA		PERTINENCIA		CLARIDAD		
			Si	No	Si	No	Si	No	
Desempeño Laboral	1	Termina su trabajo oportunamente	X		X		X		-
	2	Cumple con las tareas que se le encomienda	X		X		X		-
	3	Realiza un volumen adecuado de trabajo	X		X		X		-
	4	No comete errores en el trabajo	X		X		X		-
	5	Hace uso racional de los recursos	X		X		X		-
	6	No requiere de supervisión frecuente	X		X		X		-
	7	Se muestra profesional en el trabajo	X		X		X		-
	8	Se muestra respetuoso y amable en el trato	X		X		X		-
	9	Se muestra cortés con el personal y con sus compañeros	X		X		X		-
	10	Brinda una adecuada orientación a sus compañeros.	X		X		X		-
	11	Evita los conflictos dentro del trabajo	X		X		X		-
	12	Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos	X		X		X		-
	13	Se muestra asequible al cambio	X		X		X		-
	14	Se anticipa a las dificultades	X		X		X		-
	15	Tiene gran capacidad para resolver problemas	X		X		X		-
	16	Muestra aptitud para integrarse al equipo	X		X		X		-
	17	Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo	X		X		X		-
	18	Planifica sus actividades	X		X		X		-
	19	Hace uso de indicadores	X		X		X		-
	20	Se preocupa por alcanzar las metas	X		X		X		-

Clima Organizacional	1	Los miembros del grupo tienen en cuenta mi opinión	X		X		X		-
	2	Soy aceptado por mi grupo de trabajo	X		X		X		-
	3	Los miembros del grupo son distantes conmigo	X		X		X		-
	4	Mi grupo de trabajo me hace sentir incomodo	X		X		X		-
	5	El grupo de trabajo valora mis aportes	X		X		X		-
	6	Mi jefe crea una atmosfera de confianza en el grupo de trabajo	X		X		X		-
	7	El jefe es mal educado	X		X		X		-
	8	Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo	X		X		X		-
	9	Las órdenes impartidas por el jefe son arbitrarias	X		X		X		-
	10	El jefe desconfía del grupo de trabajo	X		X		X		-
	11	Entiendo muy bien los beneficios que tengo en la empresa	X		X		X		-
	12	Los beneficios de salud que recibo de la empresa satisfacen mis necesidades	X		X		X		-
	13	Estoy de acuerdo con mi asignación salarial	X		X		X		-
	14	Mis aspiraciones se ven frustradas por las políticas de la empresa	X		X		X		-
	15	Los servicios de salud que recibo en la empresa son deficientes	X		X		X		-
	16	Realmente me interesa el futuro de la empresa	X		X		X		-
	17	Recomiendo a mis amigos la empresa como un excelente sitio de trabajo	X		X		X		-
	18	Me avergüenzo de decir que soy parte de la empresa	X		X		X		-
	19	Sin remuneraciones no trabajo horas extra	X		X		X		-
	20	Sería más feliz en otra empresa	X		X		X		-
	21	Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo	X		X		X		-

22	El ambiente físico de mi sitio de trabajo es adecuado	X		X		X		-
23	El entorno físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrolla	X		X		X		-
24	Es difícil tener acceso a la información para realizar mi Trabajo	X		X		X		-
25	La iluminación del área de trabajo es deficiente	X		X		X		-
26	La empresa despide el personal sin tener en cuenta su desempeño	X		X		X		-
27	La empresa brinda estabilidad Laboral	X		X		X		-
28	La empresa contrata personal temporal	X		X		X		-
29	La permanencia en el cargo depende de preferencias personales	X		X		X		-
30	De mi buen desempeño depende la permanencia de mi cargo	X		X		X		-
31	Entiendo de manera clara las metas de la empresa	X		X		X		-
32	Conozco bien como la empresa está logrando sus metas	X		X		X		-
33	Algunas tareas a diario asignadas tienen poca relación con las metas	X		X		X		-
34	Los directivos no dan a conocer los logros de la empresa	X		X		X		-
35	Las metas de la empresa son poco entendibles	X		X		X		-
36	El trabajo en equipo con otras dependencias es bueno	X		X		X		-
37	Las otras dependencias responden bien a mis necesidades laborales	X		X		X		-
38	Cuando necesito información de otras dependencias la puedo conseguir fácilmente	X		X		X		-
39	Cuando las cosas salen mal las dependencias son rápidas en culpar a otras	X		X		X		-
40	Las dependencias resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras	X		X		X		-

8. INSTRUMENTO

Responde a los objetivos general:

- Determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral en el área operativa de una empresa que brinda servicios aeroportuarios, Arequipa Perú 2023.

Responde a los objetivos específicos:

- Demostrar la relación entre relaciones interpersonales y desempeño laboral del área operativa en una empresa que brinda servicios aeroportuarios, Arequipa Perú 2023.
- Demostrar la relación entre sentido de pertenencia y desempeño laboral en el área operativa de una empresa que brinda servicios aeroportuarios, Arequipa Perú 2023.
- Demostrar la relación entre retribución y desempeño laboral del área operativa en una empresa que brinda servicios aeroportuarios, Arequipa Perú 2023.
- Demostrar la relación entre el estilo de dirección y desempeño laboral área operativa, en una empresa que brinda servicios aeroportuarios, Arequipa Perú 2023.
- Demostrar la relación entre estabilidad y desempeño laboral del área operativa en una empresa que brinda servicios aeroportuarios, Arequipa Perú 2023.
- Demostrar la relación entre recursos y desempeño laboral del área operativa en una empresa que brinda servicios aeroportuarios, Arequipa Perú 2023.
- Demostrar la relación entre los valores colectivos y desempeño laboral del área operativa en una empresa que brinda servicios aeroportuarios, Arequipa Perú 2023.
- Demostrar la relación entre la claridad, coherencia en la dirección y desempeño laboral del área operativa en una empresa que brinda servicios aeroportuarios, Arequipa, Perú 2023.
- Elaborar un plan operacional anual que mejore el clima organizacional y el desempeño laboral del área operativa en una empresa que brinda servicios aeroportuarios, Arequipa, Perú 2023.

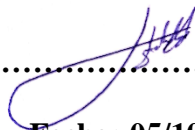
	CRITERIOS A EVALUAR						SUGERENCIA
	RELEVANCIA		PERTINENCIA		CLARIDAD		
	Si	No	Si	No	Si	No	
CLIMA ORGANIZACIONAL	X		X		X		-
DESEMPEÑO LABORAL	X		X		X		-

9. CALIFICACIÓN DE VALIDACIÓN:

Instrumento Aplicable	20	Instrumento No Aplicable	
-----------------------	----	--------------------------	--

Juez validador: Jafel Granados García

Especialidad de validador: Economía de Negocios Internacionales

.....


Fecha: 05/10/2023