

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN TURÍSTICO - HOTELERA**



**“EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL  
DEL PERSONAL DE LA DIRECCION REGIONAL DE COMERCIO EXTERIOR  
Y TURISMO, DURANTE LA PANDEMIA DE COVID-19, TACNA - 2021”**

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

**Br. ROY VILLANO GAMBOA**

**ASESOR:**

**Mgr. GUIDO BENEDICTO PALUMBO PINTO**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICO - HOTELERA**

**TACNA - PERÚ**

**2022**

## **DEDICATORIA**

El presente proyecto de tesis es dedicado a Dios y a mi madre, quienes desde el cielo guían mi camino brindándome su protección y amor.

Dedico a mi querido padre, a mis queridos hermanos y a mi madrina Daisy, quienes estuvieron velando por mi bienestar, con mucho amor y cariño, para todos ustedes.

Al Mgtr. Guido Benedicto Palumbo Pinto, por guiarme y colaborar en terminar la presente investigación.

A los trabajadores de la DIRCETUR - Tacna por coadyuvar en la realización de la presente tesis.

Roy Villano Gamboa

## **AGRADECIMIENTO**

A mi creador Jesucristo, quien ha guiado mi camino y me ha dado la sabiduría necesaria para poder culminar este proyecto.

A mi padre, que siempre me alentó y jamás dejó de motivarme cada día.

Mi profundo y sincero agradecimiento a todos mis docentes, quienes me brindaron sus conocimientos y sabias enseñanzas durante mi formación profesional.

A los colaboradores de la DIRCETUR - Tacna, por otorgarme las facilidades en los procesos de recolección de información de la presente tesis.

Agradezco a PRONABEC Beca-18, por la confianza que ellos han puesto en mí.

Roy Villano Gamboa

**TABLA DE CONTENIDOS**

<b>DEDICATORIA</b> .....	i
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	ii
<b>TABLA DE CONTENIDOS</b> .....	iii
<b>LISTA DE TABLAS</b> .....	vi
<b>LISTA DE FIGURAS</b> .....	vii
<b>RESUMEN</b> .....	1
<b>ABSTRACT</b> .....	2
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	3
<b>CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	5
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	5
1.2. Delimitación de la investigación .....	9
1.3. Formulación del problema .....	9
1.3.1. Problema general.....	9
1.3.2. Problemas específicos.....	9
1.4. Objetivos de la investigación .....	10
1.4.1. Objetivo general .....	10
1.4.2. Objetivos específicos.....	10
1.5. Justificación e importancia de la investigación.....	10
1.5.1. Justificación teórica .....	10
1.5.2. Importancia .....	11
1.6. Alcances y limitaciones de la investigación.....	11
1.6.1 Alcances .....	11
1.6.2 Limitaciones .....	11

	iv
<b>CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO</b> .....	13
2.1. Antecedentes relacionados con la investigación .....	13
2.1.1. Antecedentes internacionales .....	13
2.1.2. Antecedentes nacionales .....	14
2.1.3. Antecedentes locales.....	17
2.2. Bases teórico-científicas .....	19
2.2.1. Clima organizacional .....	19
2.2.2. Desempeño laboral .....	25
2.2.3. Datos generales de la Institución.....	31
2.3. Definición de términos básicos .....	38
<b>CAPÍTULO III. ELABORACIÓN DE HIPÓTESIS, VARIABLES Y DEFINICIONES OPERACIONALES</b> .....	40
3.1. Hipótesis general .....	40
3.2. Hipótesis específicas.....	40
3.3. Operacionalización de variables.....	40
<b>CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	43
4.1 Tipo de investigación.....	43
4.2. Nivel de investigación .....	43
4.3. Diseño de la investigación .....	43
4.4 Población y muestra del estudio .....	44
4.4.1. Población.....	44
4.4.2. Muestra .....	45
4.4.3. Criterios de selección.....	45
4.5 Técnicas e instrumentos de investigación.....	45
4.5.1. Técnicas .....	45

4.5.2. Instrumentos .....	V 46
4.6    Ámbito de la investigación.....	46
4.7    Procesamiento y análisis de información.....	46
<b>CAPÍTULO V: RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....</b>	<b>47</b>
5.1. Prueba de normalidad .....	47
5.2. Confiabilidad de instrumentos .....	48
5.2.1. Aplicación de coeficiente de Alpha de Cronbach .....	48
5.3 Tratamiento estadístico.....	50
5.3.1. Resultados de la variable independiente.....	50
5.3.2. Resultados de la variable dependiente.....	65
5.4. Verificación de hipótesis .....	79
5.4.1. Verificación de hipótesis general .....	79
5.4.2 Verificación de hipótesis específicas.....	82
5.5. Discusión de resultados .....	88
<b>CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>92</b>
6.1. Conclusiones .....	92
6.2. Recomendaciones.....	93
<b>CAPÍTULO VII: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>94</b>
<b>CAPÍTULO IX: APÉNDICES .....</b>	<b>101</b>
Apéndices A: Matriz de consistencia.....	102
Apéndices B: Operacionalización de variables .....	103
Apéndices C: Instrumentos de investigación.....	104
Apéndices D: Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación .....	105

**LISTA DE TABLAS**

Tabla 1 Cuadro de operacionalización de las variables .....	42
Tabla 2 Prueba Kolmogorov – Smirnov.....	48
Tabla 3 Estadístico de fiabilidad - Alfa de Cronbach .....	49
Tabla 4 Valores de Alfa.....	49
Tabla 5. Correlación Clima organizacional y Desempeño laboral .....	80
Tabla 6. Valores de R de Pearson .....	80
Tabla 7 Correlaciones.....	82
Tabla 8 Valores de R de Pearson .....	83
Tabla 9 Correlaciones.....	85
Tabla 10 Valores de R de Pearson .....	85
Tabla 11 Correlaciones.....	87
Tabla 12 Valores de R de Pearson .....	87

**LISTA DE FIGURAS**

Figura 1. Modelo de clima organizacional .....	22
Figura 2. Dimensiones del Clima Laboral.....	25
Figura 3. Recorte periodístico sobre la creación de la DIRCETUR .....	32
Figura 4. Logotipo de la DIRCETUR .....	33
Figura 5. Ámbito de acción de la DIRCETUR.....	33
Figura 6. Dependencia funcional de la DIRCETUR.....	34
Figura 7. Estructura organizacional DIRCETUR .....	36
Figura 8. Resultados de la pregunta 1 .....	50
Figura 9. Resultado de la pregunta 2.....	51
Figura 10. Resultado de la pregunta 3.....	52
Figura 11. Resultado de la pregunta 4.....	53
Figura 12. Resultado de la pregunta 5.....	54
Figura 13. Resultado de la pregunta 6.....	55
Figura 14. Resultado de la pregunta 7.....	56
Figura 15. Resultado de la pregunta 8.....	57
Figura 16. Resultado de la pregunta 9.....	58
Figura 17. Resultado de la pregunta 10.....	59
Figura 18. Resultado de la pregunta 11.....	60
Figura 19. Resultado de la pregunta 12.....	61
Figura 20. Resultado de la pregunta 13.....	62
Figura 21. Resultado de la pregunta 14.....	63
Figura 22. Resultado de la pregunta 15.....	64
Figura 23. Resultado de la pregunta 16.....	65



	viii
Figura 24. Resultado de la pregunta 17.....	66
Figura 25. Resultado de la pregunta 18.....	67
Figura 26. Resultado de la pregunta 19.....	68
Figura 27. Resultado de la pregunta 20.....	69
Figura 28. Resultado de la pregunta 21.....	70
Figura 29. Resultado de la pregunta 22.....	71
Figura 30. Resultado de la pregunta 23.....	72
Figura 31. Resultado de la pregunta 24.....	73
Figura 32. Resultado de la pregunta 25.....	74
Figura 33. Resultado de la pregunta 26.....	75
Figura 34. Resultado de la pregunta 27.....	76
Figura 35. Resultado de la pregunta 28.....	77
Figura 36. Resultado de la pregunta 29.....	78
Figura 37. Resultado de la pregunta 30.....	79
Figura 38. Gráfico de dispersión de puntos clima organizacional y desempeño laboral .....	81
Figura 39. Gráfico de dispersión de puntos comunicación interpersonal y desempeño laboral .....	84
Figura 40. Gráfico de dispersión de puntos autonomía de la toma de decisiones y desempeño laboral.....	86
Figura 41. Gráfico de dispersión de puntos de motivación laboral y dispersión de puntos...	88

## RESUMEN

El presente estudio tiene por título “El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo, durante la pandemia de COVID-19, Tacna - 2021”, en la cual se establece como objetivo de determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo, durante la pandemia de COVID-19, Tacna - 2021. La metodología de investigación es de tipo teórica, no experimental, descriptivo-correlacional, dirigiéndose a una población conformada por 18 trabajadores, durante la pandemia del COVID-19, Tacna - 2021, en donde se consideró como muestra de estudio a 18 trabajadores. Para la recopilación de los datos, se aplicó la encuesta y el cuestionario, entre las principales conclusiones, se pudo determinar la existencia de una asociación directa y significativa entre las variables clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo, durante la pandemia de COVID-19, Tacna - 2021. Debido a que al aplicar la prueba paramétrica Pearson, de la variable de investigación clima organizacional y desempeño laboral se evidencia una correlación positiva alta, ( $r= 0,737$ ).

**Palabras clave:** Desempeño laboral, Clima organizacional, COVID-19.

## ABSTRACT

The present study is entitled "The organizational climate and its relationship with the work performance of the staff of the Regional Directorate of Foreign Trade and Tourism, during the pandemic of COVID-19, Tacna - 2021", in which the objective is to determine the relationship between the organizational climate and the work performance of the staff of the Regional Directorate of Foreign Trade and Tourism during the pandemic of COVID-19, Tacna - 2021. It was determined as a theoretical type of research, of non-experimental design, of descriptive-correlational level, addressing a population of 18 workers, during the pandemic of COVID-19, Tacna - 2021, where 18 workers were considered as a study sample. For data collection, the survey was used as a research technique and therefore the questionnaire as a research instrument, among the main conclusions, it was determined that there is a direct and significant relationship between the organizational climate and job performance of the staff of the Regional Directorate of Foreign Trade and Tourism during the pandemic of COVID-19, Tacna - 2021. Because when applying the Pearson parametric test, the research variable organizational climate and work performance shows a high positive correlation ( $r= 0.737$ ).

Key words: Job performance, Organizational climate, COVID-19.

## INTRODUCCIÓN

El presente documento denominado como Tesis tiene por título: “El Clima Organizacional y su Relación con el Desempeño Laboral del Personal de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo, Durante la Pandemia de COVID-19, Tacna - 2021, el mismo que fue desarrollado con el propósito de determinar la relación entre las variables clima organizacional y el desempeño laboral. Existen antecedentes de investigaciones similares, pero en esta oportunidad se enfoca el presente estudio durante el periodo de pandemia a raíz de la COVID-19 a nivel mundial.

Es así que, la presente investigación se dividió en ocho capítulos para un mejor ordenamiento y presentación de los datos, donde el primer capítulo se refiere al Planteamiento del Problema, que explica la realidad problemática, así como sus delimitaciones, justificación, su alcance y sus limitaciones. Le sigue el Marco Teórico en el segundo capítulo, que aporta los antecedentes de la investigación, los fundamentos teóricos científicos de cada variable de estudio y las definiciones de términos básicos para una mejor comprensión de los fenómenos. El tercer capítulo es referido a la Elaboración de la Hipótesis, Variables y Definiciones Operacionales, en el cual se presenta el planteamiento de las hipótesis, la identificación y definición de cada variable de estudio, la operacionalización de variables y la escala de medición. En el cuarto capítulo, la Metodología de la Investigación, en donde se especifica el tipo, nivel y diseño de investigación, la población y muestra del estudio, las técnicas e instrumentos de investigación, el ámbito de la investigación y el procesamiento y análisis de la información. Seguidamente en el quinto capítulo presenta los Resultados y las Discusiones, en los resultados comenzamos con la prueba de normalidad para los datos, luego con el tratamiento estadístico de cada dimensión de cada variable de estudio como de las mismas, y la verificación de hipótesis a través del uso

de la regresión lineal. En el mismo capítulo presentamos la discusión del trabajo de campo realizado.

En el sexto capítulo, presentamos las Conclusiones y Recomendaciones respectivamente. Finalmente, en el 7mo y 8vo capítulo, culmina con las Referencias Bibliográficas y los Apéndices respectivamente, en los cuales se presenta toda la información y documentos relativamente relacionados con el tema investigado.

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1. Descripción de la realidad problemática

A nivel mundial, desde la aparición y la expansión de la pandemia COVID-19, muchos de los países latinoamericanos han ido mostrando deficiencias concernientes a nuestras variables de estudio. Clima Organizacional y el Desempeño Laboral. De acuerdo a un estudio de Gallu que data del año 2016, se pudo evidenciar que el 12 por ciento de los colaboradores estaban satisfechos con su empleo, el 60% de los trabajadores mencionaron estar insatisfechos, por otro lado, el 28 por ciento no dudaron en confirmar que están totalmente satisfechos con su trabajo. (Carrillo, Pitre, & Cardona, 2020)

La coyuntura a nivel laboral a raíz de los cambios y la nueva realidad de la pandemia de COVID-19 iniciada en el país de China (Wuhan) en el año 2019 y hasta el 2020 obligó a las naciones a llegar a extremos, como, por ejemplo, cierre de fronteras, la suspensión del comercio y las medidas restrictivas que impidieron a los representantes responder a sus entornos de trabajo.

El movimiento empresarial perduró y su clima organizacional se vio afectado en pequeñas, medianas y grandes empresas u organizaciones, tanto a nivel nacional como internacional (OIT, 2020).

En la coyuntura actual debido a la pandemia del virus del COVID 19, respecto a la asociación o relación entre el entorno físico en el trabajo, así como las innovaciones de la manera de trabajar desde casa es bastante relevante que en la antigüedad. En diferentes partes del mundo, las empresas de todos los sectores se adaptaron a esta nueva realidad, entonces se trata de una situación donde la flexibilidad en el trabajo está presente y los horarios de trabajos también ya

no son rígidos, ni tampoco ya es necesario que los trabajadores estén presentes en las instalaciones de la empresa. (Duque, Costa, Dias, Pereira, & Santos, 2020).

Hablar del desempeño a nivel laboral, es mencionar las modificaciones producto de la escasez en cuanto al trabajo motivacional para con los colaboradores de manera personal o grupal, por ello la responsabilidad, el liderazgo, trabajo en equipo y colaborativo, la falta de formación y actualización del personal, son repercusiones traídas a posta de la nueva realidad que se vive actualmente, ya que estos cambios positivos en cuanto a la facilidad y flexibilidad en el trabajo, han traído consigo muchas problemáticas en el desempeño laboral en todos los sectores de las empresas (Bohórquez, 2020).

En nuestro país, una encuesta elaborada en el año 2018, evidencia que un 86% de los peruanos expresó que dejaría su actual lugar de trabajo en caso de que éste tuviera un terrible espacio de trabajo. Según la firma, si bien el principal tema para tolerar una tarea fue la compensación por servicios (27%), el 23% puso en segundo lugar el buen clima en el trabajo. El tercer punto de vista muy apreciado (22%) fue el los derechos laborales; seguido de la opción de enmarcarse en una carrera promocional (19%) y horarios flexibles (9%). (El comercio, 2018).

Actualmente en el Perú, en cuanto al clima laboral, El 55% de trabajadores peruanos mencionan que tienen miedo a cometer un error en el trabajo, de acuerdo a un estudio de la Consultora Dench. Únicamente el 31% tiene confianza, el 8% tiene vergüenza al socializar una idea, el 6% tiene miedo de preguntar (Gestión, 2021).

A nivel nacional, el lugar de trabajo sostiene elementos que son esenciales para las personas, como la preocupación natural de cubrir los requerimientos fundamentales, de asegurarse, de encontrar inquietud por la incertidumbre, sin embargo, este escenario sobresaliente que nos trae COVID-19 nos motiva a ser mucho más veloces y ser más audaces con uso de un criterio a la realidad de cada organización

En la actualidad, el desempeño en el trabajo es uno de los puntos principales de la ciencia cerebral del trabajo y las organizaciones, que comprende una serie de comportamientos y actitud positiva de un trabajador que presenta respecto a su trabajo. Pero se realizó un estudio, el ambiente de trabajo y desempeño en épocas de COVID-19, a los colaboradores de las empresas privadas y públicas dónde los resultados muestran que hay una satisfacción sobre el clima laboral solo del 50% con tendencia a la insatisfacción durante el año 2021.

Así mismo, las condiciones de trabajo y el temor a la enfermedad afectan negativamente el desempeño del trabajo y los cambios en la conducta de los individuos y sus diferentes asuntos familiares.

La Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo Tacna, es un ente rector, articulador, organizado, eficiente que realiza las acciones de comercio exterior, artesanía y turismo, el mismo que está orientado a poder aprovechar y optimizar el acceso a los mercados nacionales e internacionales.

La DIRCETUR Tacna, presenta entre sus funciones, formulación, ejecución, evaluación y administración de políticas, así como planes en materia de turística y artesanía local. Así mismo promueve el desarrollo turístico de la región Tacna, promueve la designación de zonas prioritarias en turismo, entre otras funciones.

Las oficinas de la DIRCETUR Tacna, así como en muchas instituciones, paralizaron sus actividades presenciales a raíz de la pandemia del COVID-19, luego se incorporaron al trabajo remoto, cambiando la relación entre trabajadores y la institución, que a mediados del 2020 se inicia la incorporación por horas al trabajo presencial, eso se ha incrementado en el año 2021 con las medidas de reactivación. Por lo antes expuesto en los párrafos anteriores, existe la necesidad de ver los cambios que ha generado la pandemia en el clima organizacional y el desempeño laboral durante este proceso de reactivación. Por lo tanto, es necesario conocer estos cambios que se ha generado a raíz de la pandemia COVID-19.



El buen desenvolvimiento laboral siempre fue consignado vital en el proceso de toda entidad público o privada. En este sentido, se entiende por desempeño, aquellos comportamientos o actividades de los trabajadores que son aplicables a la persecución de propósitos de la entidad y que pueden ser estimados por las cualidades de cada persona y su nivel de compromiso con la institución. Sin embargo, este panorama ha cambiado debido a la situación que atraviesa la humanidad con la pandemia.

La visión del lugar de trabajo se ha convertido en uno de los propósitos de por qué el personal rota, esa es la razón de concentrarse en su bienestar de los trabajadores en la que se basa la presente investigación, es necesario identificar lo que el personal necesita para sentirse cómodos en sus funciones laborales. (Valencia, 2021).

La Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo Tacna, presenta diferentes problemáticas, primero que los trabajadores son contratados de manera temporal y no a plazo indeterminado, en los que respecta a la infraestructura da mucho que desear, el tema de capacitaciones es otro tema que falta implementar de mejor manera debido a que las capacitaciones no son constantes.

Otro aspecto a resaltar respecto al personal, presentó durante la pandemia diversas falencias en cuanto al manejo de herramientas tecnológicas, ya que la gran mayoría del personal son edad adulta y les es difícil adaptarse rápidamente a esta nueva realidad.

Finalmente refieren que el trabajo realizado en equipo por las múltiples actividades que tienen que realizar debido a la situación actual de COVID-19, en cuanto al ambiente físico no es un lugar adaptado, con la que tiene muchos problemas, refieren que el espacio en el que laboran es muy reducido y no suficiente, es frío y a veces muy caluroso de acuerdo al comportamiento del clima; además hay necesidad de ciertos materiales o equipos de trabajo, con los que no cuentan.

Mediante esta investigación se determinará la asociación de las variables de investigación tales como el clima organizacional y el desempeño laboral de la unidad de análisis que viene a ser la DIRCETUR Tacna, durante la pandemia de COVID-19, 2021.

## **1.2. Delimitación de la investigación**

La presente investigación se desarrolla en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Tacna, en el año 2021, en el contexto COVID-19, para determinar la asociación de las variables de investigación tales como el clima organizacional y el desempeño laboral.

## **1.3 Formulación del problema**

### **1.3.1. Problema General**

- ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo durante la pandemia de COVID-19, Tacna - 2021?

### **1.3.2. Problemas Específicos**

- ¿Cuál es la relación entre la comunicación interpersonal y el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo durante la pandemia de COVID-19, Tacna – 2021?
- ¿Cuál es la relación entre la autonomía para la toma de decisiones y el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo durante la pandemia de COVID-19, Tacna – 2021?
- ¿Cuál es la relación entre la motivación laboral y el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo durante la pandemia de COVID-19, Tacna – 2021?

## **1.4 Objetivos de la investigación**

### **1.4.1. Objetivo General**

- Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo, durante la pandemia de COVID-19, Tacna - 2021.

### **1.4.2. Objetivos Específicos**

- Determinar la relación entre la comunicación interpersonal y el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo durante la pandemia de COVID-19, Tacna – 2021.
- Determinar la relación entre la autonomía para la toma de decisiones y el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo durante la pandemia de COVID-19, Tacna – 2021.
- Determinar la relación entre la motivación laboral y el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo durante la pandemia de COVID-19, Tacna – 2021.

## **1.5 Justificación e importancia de la investigación**

### **1.5.1. Justificación**

#### **Justificación teórica**

Este facilitará el recoger y desarrollar conceptos y definiciones actualizadas sobre el clima organizacional, tomando en cuenta a los diferentes creadores e investigadores percibidos en la materia, así como distinguir la relación entre esta variable con el desempeño del trabajo en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo Tacna, acareando valiosa información para los futuros estudiantes y público en general interesado en el tema de investigación.

## **Justificación metodológica**

Esta tesis de pregrado será un antecedente y referencia de próximos estudios, en los que utilizará el método científico que incorpora la aplicación de encuestas y métodos de tratamiento de datos que permitirán a otros tener una base para otras investigaciones similares, ya que actualmente el clima organizacional asume un rol crucial en la administración de una institución.

## **Justificación práctica**

Los datos hallados en esta investigación permitirán mejorar los indicadores del clima laboral, entonces los propósitos de la investigación, que influyen en el desempeño de la DIRCETUR Tacna, punto de vista que repercutirá en beneficio para la institución.

### **1.5.2. Importancia**

La calidad e importancia de este estudio consiste en decidir la determinación de la asociación de las variables de investigación tales como el clima organizacional y el desempeño laboral en la DIRCETUR de Tacna, 2021. El mismo que tiene una importancia relevante para la organización, puesto que se identificará diferentes aspectos del clima organizacional de la entidad pública, así como su relación con las dimensiones del desempeño laboral.

## **1.6 Alcances y limitaciones de la investigación**

### **1.6.1 Alcances**

Mediante este estudio se obtendrá la determinación de la asociación de las variables de investigación tales como el clima organizacional y el desempeño laboral en la DIRCETUR de Tacna, durante el periodo de Pandemia, el cual es una repercusión de la propagación del COVID-19.

### **1.6.2 Limitaciones**

Es preciso mencionar, con respecto a los inconvenientes y medidas de salubridad impuestas por el estado como para controlar la propagación del COVID-19. Así mismo la poca

predisposición de los trabajadores de la DIRCETUR de Tacna, para la recopilación de datos durante el proceso de recolección de datos de campo.

## CAPÍTULO II.

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes relacionados con la investigación

##### 2.1.1. Antecedentes Internacionales

López (2021) en la tesis “Clima Organizacional y Desempeño Laboral: propuesta metodológica para la Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil”, para obtener el grado académico de Maestría en Administración de la Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador, cuya investigación buscó precisar la conexión entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral del personal administrativo de la Universidad Politécnica Salesiana de Guayaquil. Se realizó un encuesta a 51 trabajadores, primero para lograr determinar el segmento demográfico y social, luego interrogantes respecto al clima organizacional, en la tercera parte, se formularon interrogantes respecto al desempeño laboral. La investigación fue de nivel correlacional, de tipo cuantitativa, con la ayuda del software SPSS. La principal conclusión fue que si existe una relación o asociación significativa entre las variables de estudio, es decir mientras exista un buen clima organizacional o laboral, existirá un adecuado desempeño de los trabajadores.

Zans (2017) autor de la tesis “Clima Organizacional y influencia en el desempeño laboral en la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN, se ha propuesto describir el entorno jerárquico, reconocer la ejecución del trabajo y evaluar la conexión entre ambos factores. El perfeccionamiento de esta investigación se terminó adoptando el enfoque cuantitativo con componentes subjetivos de tipo descriptivo - explicativo. La muestra poblacional fue de 88 obreros y funcionarios, el ejemplo fue de 59 obreros y funcionarios. Los resultados adquiridos demuestran que el ambiente autoritario presente en la Facultad Regional Multidisciplinaria Matagalpa (FAREM) es de buena fe innegable, la euforia y la energía, al igual que la frialdad y la separación menos significativa, considera entre favorable y desfavorable, el progreso del clima

organizacional influirá enfáticamente en el desempeño laboral; considerando la presión para inspirar a los especialistas, jefes, responsables de las áreas para trabajar en la adición para lograr un clima organizacional positivo, ideal, y lograr niveles de felicidad, emoción, fervor y orgullo, además debe ser siempre en las conferencias, prestar atención a las evaluaciones y las ideas de la comunidad universitaria, que debe ser dirigido a través de los pioneros y transformarlos en la propuesta en los consejos de la universidad, al mismo tiempo llevar la ejecución de desempeño laboral, propulsando y creando un clima útil para la productividad, manteniéndose lejos de la toma de decisiones en gran medida individual y fortalecer la dirección colectiva.

Morales (2016) en la tesis “Influencia del Liderazgo Directivo en el Clima Organizacional en Salas Cunas de la Región Metropolitana”, este estudio aludió a un estudio de caso y su diseño fundamental fue determinar la asociación de las variables de estudio. A partir de una metodología cualitativa y a través de entrevistas y encuestas, se considera la visión de los individuos de ambos focos educativos con respecto a estas variables, lo que permite ver cómo significan y construyen el ambiente autoritario. Comprobaron que ambas instituciones educativas tienen un estilo de liderazgo democrático basado en la comunicación abierta, el respeto mutuo por los demás y la disposición a hablar cuando no se está de acuerdo, lo que facilita la proyección de un clima de trabajo positivo. Los investigadores también descubrieron que las representaciones visuales de las prácticas de liderazgo mostraban que las prácticas de liderazgo de estas instituciones estaban muy influenciadas por el estilo de liderazgo democrático descrito anteriormente.

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

Aguilar (2021) en la tesis “El Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en la Oficina de Finanzas de un Organismo Gubernamental Peruano, 2019”, el tipo de investigación de estudio fue aplicada y de técnica hipotético deductivo, la población fue de 36 individuos; el diseño fue no experimental, transversal, de nivel descriptivo - correlacional, el instrumento se

completó a través de encuestas, de igual manera, el procedimiento de investigación de la información es factual. Como lo indica la prueba de teoría de principios el valor de chi cuadrado es de 9,337 con 3 niveles de oportunidad y un valor de importancia de 0,025, al ser este valor inferior a 0,05 podemos afirmar que el ambiente de autoridad se identifica en su totalidad con la ejecución laboral de los funcionarios locales de un organismo gubernamental peruano, en el periodo 2019. Como acabados del trabajo de exploración, no se puede afirmar que en una oficina gubernamental peruana exista una estructura organizacional y responsabilidad de los funcionarios publicos.

Catacora (2018) en la tesis “Influencia del Clima Organizacional de la Direccion Regional de Comercio Exterior y Turismo en la Sostenibilidad Empresarial de APAVIT - Puno 2017”, el objetivo de este estudio fue contribuir a la gestión empresarial de los servicios de viajes y de la industria turística y de otras organizaciones de la industria turística, mediante el avance de los puestos de trabajo en la Direccion Regional de Comercio Exterior y Turismo, lo que permitirá una buena ejecución de los trabajos, que impulsará la administración legítima de los clientes, avanzando en la formalización de la industria turística. Fue factible cuantificar el clima organizacional de la Direccion Regional de Comercio Exterior y Turismo, con una pésima evaluación de 2.63/5 donde el 71.53% de los trabajadores son hombres, el 71.43% más de 61 años, con un normal de 38 años de administración. Se utilizó el método deductivo, de tipo descriptivo y correlacional. El clima organizacional influye directamente y negativamente en la sostenibilidad de la empresa. La personalidad autorizada y el diseño son terribles con 2,95 y 2,7 individualmente, al igual que el reconocimiento con 2,15, afirmando esto con la escasez de proyectos de impulso y la ausencia de inspiración. No obstante, el factor obligación con 4,06 es el principal componente aceptable que se inclina hacia un lugar de trabajo decente, los RR.HH con 4,1 centrados en la calidad y la seriedad, son el eje para el desarrollo monetario y la sustentabilidad de los servicios de viajes y otras organizaciones de la industria turística. Con esta



exploración fue factible establecer un programa de alta ejecución laboral dependiente de la realización de los trabajadores con el objetivo de una mayor ejecución laboral y la mejora de su proposito de vida.

Bobadilla (2017) en la tesis “Clima Organizacional y Desempeño Laboral en Institutos Superiores Tecnológicos de Huancayo”, el proposito principal de la investigación fue determinar la existencia de una asociación significativa entre las variables de estudio clima organizacional y el desempeño laboral en la instituciones de formación superior pedagogica de Huancayo, por lo que se empleo el instrumento previamente validados para cada una de las variables, la misma que fue aplicada a 104 colaboradores de 4 instituciones superior de educación pedagogica las cuales esten cercanas la una de las otras, todos los encuestados fueron evaluados a traves de la escala de Likert, en cuanto a la metodología fue de nivel correlacional, llegandose a la conclusion que efectivamente existe una relacion entre las variables de estudio clima organizacional y la variable desempeño laboral en los institutos superiores de Huancayo, esta conclusión de basa mediante la prueba de Chi-cuadrado, a traves del nivel de significancia o p-value.

Rodríguez (2017) en la tesis “El Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sanchez Carrión – 2016” la tesis fue presentada y publicada en el repositorio de la Universidad Nacional de Trujillo, el objetivo fue como el clima organizacional influye en el desempeño laboral en el municipio Sanchez Carrión. En cuanto a la metodología el diseño fue transeccional, de nivel descriptivo, se uso el metodo inductivo, además se empleo la tecnica de la encuesta a traves del instrumento del cuestionario. Las principales conclusiones son que el clima organizacional de la municipalidad segun los empleados es regular en un 51.79%, tambien se puede ver que el clima organizacional es importante mejorar en un 80%. La segunda conclusion fue que los puntos que impiden lograr un buen clima laboral son la mala comunicación por parte de los jefes, los valores y objetivos de la organización no se comunican de manera adecuada y no existe una buen ambiente laboral.

### 2.1.3. Antecedentes Locales

Béjar (2021) en la tesis “Clima Organizacional y Compromiso laboral en la Empresa Edubra S.A.C. de la Ciudad de Tacna, 2018”, presentada en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, el objetivo fue decidir indagar sobre el nivel de relación entre la variable clima organizacional y compromiso en nivel laboral en EDUBRA sociedad anonima en comandita, la memtologia empleada fue un estudio de tipo teorica, con nivel correlacional con la yuda de un diseño no experimental, de corte transeccional. Los resultados obtenidos fueron que el 53,3 % de colaboradores mencinaron que el ambiente de autoridad en la sustancia es de nivel habitual, siendo el aspecto más extraordinario la inclusión laboral; y el 76,7 % considera que la obligación laboral con el elemento es de nivel normal, siendo el aspecto más notable la responsabilidad plena de sentimiento. Se razona que existe una relación inmediata y alta ( $r$ -estima = 0,696 y  $p$ -estima = 0,000) entre el ambiente de autoridad y la responsabilidad laboral en EDUBRA S.A.C. Además, existe una relación inmediata y moderada ( $r$ -estima = 0,525 y  $p$ -estima = 0,000) entre la autosatisfacción y la responsabilidad laboral; existe una relación inmediata y moderada ( $r$ -estima = 0,465 y  $p$ -estima = 0. 000) entre inclusión laboral y responsabilidad laboral; existe una relación inmediata y alta ( $r$ -estima = 0,705 y  $p$ -estima = 0,000) entre supervisión y compromiso laboral; existe una relación inmediata y alta ( $r$ -estima = 0,727 y  $p$ -estima = 0,000) entre correspondencia y compromiso laboral; y existe una relación inmediata y alta ( $r$ -estima = 0,772 y  $p$ -estima = 0,000) entre condiciones laborales y compromiso laboral.

Chata (2020) en la investigación “Clima organizacional y su Influencia en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores Administrativos de la Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva, período 2018”, presentada en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, el proposito fue decidir el impacto del clima organizacional y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva, período 2018. La metodología fue cuantitativa, de nivel explicativo,

de diseño no experimental, de corte transeccional. La muestra fue 87 trabajadores directivos. Se utilizó el procedimiento de resumen para el surtido de información y la encuesta de escala Likert. Los resultados muestran que existe una relación del clima organizacional y la satisfacción laboral, que fue aprobado con el método estadístico de regresión del que se desprende un modelo con una p-estima equivalente a 0,000 por debajo de 0,05 y controlado por los coeficientes R-cuadrado de Cox y Snell y R-cuadrado de Nagelkerke, que permiten recoger que la variable de cumplimiento laboral se aclara en un 14,9% y 24,3% individualmente.

Gutierrez Caqui (2019) en la investigación, "Influencias del Clima Organizacional en la Administración de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, periodo 2018", con la que obtuvo el Título Profesional de Ingeniero Comercial de la Universidad Privada de Tacna. Los gerentes de la CMAC Tacna fueron convocados a participar en una investigación no experimental en la que se les pidió que evalúen, cómo afecta el clima organizacional en su trabajo cotidiano y otras características. 133 empleados de la CMAC Tacna sirvieron de muestra para esta investigación, que se realizó en 2018. Treinta y ocho de estas preguntas aparecen en ambas encuestas. Hay tres calificaciones (de acuerdo, en desacuerdo y neutral) tanto para el ambiente organizacional como para las herramientas de gestión empresarial (de acuerdo, en desacuerdo e indiferente). Estas variables se analizaron Rho-Spearman, y se descubrió un valor de 0,342, que muestra una débil correlación positiva. La estimación de la "sig" se realizó mediante el coeficiente Rho-Spearman. se obtuvo una consecuencia de 0,000, que está por debajo de 0,05 (nivel de importancia). 05 ( nivel de importancia) lo que demuestra que existe un grado de importancia decente; posteriormente, se descarta la teoría inválida (  $H_0$ ), lo que permite atestiguar que existe un enorme impacto entre el clima organizacional y la gestión empresarial de la oficina CMAC Tacna, periodo 2018.

Burneo Alvarón (2017) en la tesis "La Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral en el Gobierno Regional de Tacna – 2017" presentada en la Universidad Privada de

Tacna, se propuso determinar la asociación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en el Gobierno Regional de Tacna durante el año 2017; para fomentar un modelo de RR.HH por capacidades. El tipo de investigación fue básica - correlacional, diseño no experimental. La población fue 317 y una muestra de 174 individuos. La exploración infiere que existe una relación entre variables, donde el desempeño laboral está influenciada en la gestión del talento humano de los ejecutivos, dado un enorme valor  $\text{sig} = 0.000$ , y con un coeficiente "r" de 0.792. Esto nos da a entender que, en el Gobierno Regional de Tacna, la ordenación y mejora de sus RR.HH es un componente decisivo en las prácticas, habilidades y objetivos dependientes de los resultados de sus trabajadores, los cuales están trazados en su Plan Estratégico Institucional.

## **.2.2. Bases teóricas - científicas**

### **2.2.1. Clima Organizacional**

#### **2.2.1.1. Definición de Clima Organizacional.**

Según Domínguez (2013) especifica que la descripción dependerá mucho de la cultura con el que la organización crea, se asemeja a decir la identidad de la organización, hace referencia a que esto impactará en la inspiración y conducta del personal.

Según Silva (2018) es el significado de señalar que los colaboradores se sientan estimulados en el clima donde crean y esto incita a tener una alta eficiencia, así mismo especifica que puede impactar la edad, el rango en el puesto, el género o las condiciones de trabajo por último tendrá derivación los factores reales sociales y de la organización no obstante la conducta de cada individuo.

Es el lugar donde los grupos se crean en un clima donde se interesan buscando mejorar sin parar para construir la eficiencia y hacer un grupo excepcionalmente competitivo, para esto se debe hacer un estudio consistente del clima que se tiene, por lo tanto, parte de que los resultados tienen una tasa más alta (Pedraza-Melo, 2018).

“El clima organizacional es el entorno ambiental donde los empleados de una organización muestran sus habilidades y destrezas de manera conjunta y relacionados entre ellos” (Orellana, 2019, pag.35)

El clima organizacional aborda el método de ver las conexiones relacionales, la construcción y los ciclos de la organización para la cual los individuos trabajan. En él se combinan un conjunto de elementos: la conducta de los individuos, las conexiones que crean entre sí, los ciclos de administración, los canales de correspondencia y apoyo, las colaboraciones que se dan entre los representantes con los directivos, con las máquinas e instrumentos utilizados, y con las capacidades que cada uno de ellos desempeña. (Bollet-Ramirez, (2019).

Litwin y Stringer (1968) fueron los primeros en señalar un concepto "la calidad o propiedad del entorno organizativo" significa algo para usted, es porque afecta a la forma de actuar de sus empleados.” (Litwin y Stringer, 1968 citado en Chiavenato, 2009).

Rensis Likert afirma lo siguiente: "Lo que importa es cómo se ven las cosas, no lo que realmente ha ocurrido. Esto es válido para la manera en que los individuos se permiten ante cualquier acontecimiento. En consecuencia, el interés por examinar cómo interactúan los empleados con sus entornos de trabajo surge del hecho de que cada persona tiene una perspectiva única sobre cómo el lugar de trabajo influye en su comportamiento, con todas las ramificaciones que esto tiene." (citado por Edel Navarro, García Santillán & Bustamante Rocío, 2007).

Brunet, (1999) indica que el carácter de los colaboradores varía de manera directa del comportamiento de la parte administrativa y los contextos de la organización que reciben, por ende, se puede afirmar que la actitud está relacionada por una percepción.

Para la presente tesis se consideró como fundamento de la investigación el concepto de Orellana (2019), puesto que es el que mejor define de manera sistemática el clima organizacional y permite desarrollar la operacionalización.

### **3.2.1.2. Importancia del Clima Organizacional.**

El significado radica en la forma en que los individuos simplemente deciden y responden a la verdad de la empresa, no en vista de la asociación real, sino desde la forma en que la notan y representan. En este sentido, una misma realidad puede ser vista de manera singular por cada espacio de la organización y por los representantes, según su rango, nivel de formación, género, etc. (Álvarez, 1992).

Para López y Mata (2007), la importancia proviene de la función que desempeña como conexión entre los objetivos de la organización y la conducta de sus colaboradores, ya que presenta de forma global las mentalidades, convicciones, aspectos positivos de los individuos de una asociación que por su inclinación se convierten en componentes de un entorno similar.

De esta manera, Quintero et al (2008) muestran que la importancia de la idea del clima organizacional radica en que la conducta de un colaborador depende del discernimiento que tenga de estas variables. Sea como fuere, generalmente estas percepciones pueden depender de las asociaciones y ejercicios, al igual que los diferentes encuentros de cada individuo de la empresa.

### **3.2.1.3. Modelos de Clima Organizacional.**

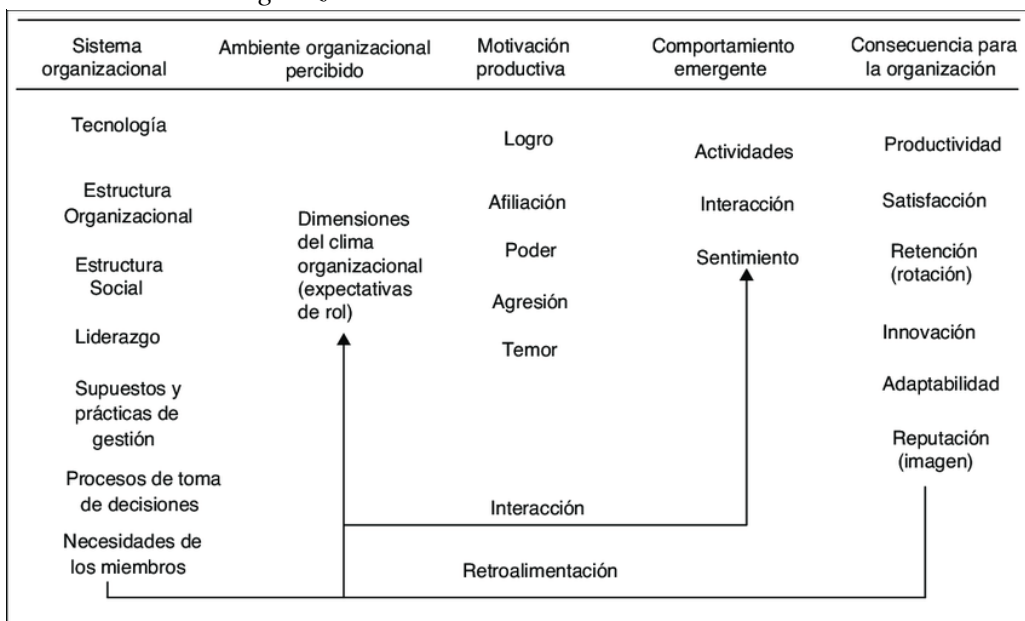
Litwin y Stringer postulan la existen de (9) elementos dimensionales que permiten explicar el clima real en cualquier empresa:

- Estructura: Sentir de los colaboradores referente a las restricciones, número de reglas, controles y procedimientos que existe.
- Responsabilidad: Sentimiento respecto de la independencia en la toma de decisiones relacionadas al trabajo.
- Recompensa: sentimiento de ser recompensa por el trabajo bien realizado.
- Desafío: Sentimiento de inseguridad y reto en el laburo y en la empresa
- Relaciones: La percepción de una buena confraternidad general.

- Cooperación: Percepción de la ayuda mutua de los directivos y empleados de la organización.
- Estándares: Percepción de la relevancia de las normativas y requerimientos en el cumplimiento del trabajo.
- Conflictos: Sentimiento que los directores brinden atención a las opiniones, a pesar de que éstas sean diferentes de su punto de vista.
- Identidad: Sentido de pertenecer a una empresa y es un elemento valioso dentro de ella y del grupo de trabajo específico.

**Figura 1.**

*Modelo de clima organizacional*



*Nota.*

Fuente (Chiavenato, 2009)

La escala de Likert, mide la visión del entorno en cuanto a ocho (8) aspectos:

- Métodos de mando: la manera en que se emplea la iniciativa para impactar a los trabajadores.
- Cualidades de la capacidad de motivación: Las actividades que se coordinan para impulsar a los representantes y reaccionar a sus necesidades.

- Cualidades de los flujos de comunicación: La idea de las variantes de correspondencia en la organización, así como la forma en que se ensayan.
- Cualidades de los procesos de influencia: El nivel de jerarquía de la cooperación predominante/subordinada en la organización de los propósitos de la organización.
- Cualidades de decisiones: La propiedad de los datos en los que se basa la navegación, al igual que la asignación de puestos de trabajo.
- Cualidades de los procesos de organización: La forma en que el marco de fijación de objetivos o no está realmente grabado en piedra.
- Cualidades de los procesos de control: La actividad y la dispersión del control entre los niveles de la asociación.
- Los propósitos de provecho y mejora: La preparación, al igual que la preparación ideal. Moos y Trickett propusieron un modelo de ambiente de trabajo compuesto por diez (10) subescalas, que evalúan tres (3) aspectos:
  - Relaciones: formado por las subescalas de responsabilidad, asociación y ayuda del director.
  - Superación personal: libertad, actitud hacia la empresa, tensión en el trabajo.
  - Mantenimiento del marco y cambios: compuesto por las subescalas de claridad, control, desarrollo y clima actual.

Según Rubio Navarro (2000), el entorno humano y físico en el que los trabajadores desempeñan sus funciones cotidianas es lo que constituye el clima laboral, por lo que tiene un impacto significativo en la satisfacción laboral y la productividad. El "saber hacer" del personal, sus actitudes y comportamientos, las interacciones entre ellos y con la organización en su conjunto, así como los instrumentos y herramientas que utilizan y las responsabilidades



asignadas a cada uno de ellos, son factores que influyen. Algunos de los factores que hay que tener en cuenta son los siguientes aspectos.

La capacidad de las personas para realizar sus tareas por sí mismas se mide por el grado de independencia que tienen.

La iluminación, el sonido, las zonas y la ubicación de las personas influyen en las condiciones físicas en las que se realizan las tareas diarias.

La capacidad de un directivo para conectar con las personas que le rodean es un componente clave del liderazgo.

Analiza las facetas cualitativas y cuantitativas de las relaciones interpersonales.

- Implicación: El nivel de dedicación de los trabajadores de una empresa.
- Organización: Analiza la presencia o no de métodos operativos y establecidos de organización del trabajo.
- Reconocimiento: indaga si la organización dispone de un mecanismo para reconocer a los empleados por su duro trabajo.
- Retribución: Examina las prácticas salariales en función de las métricas de eficiencia y resultados.

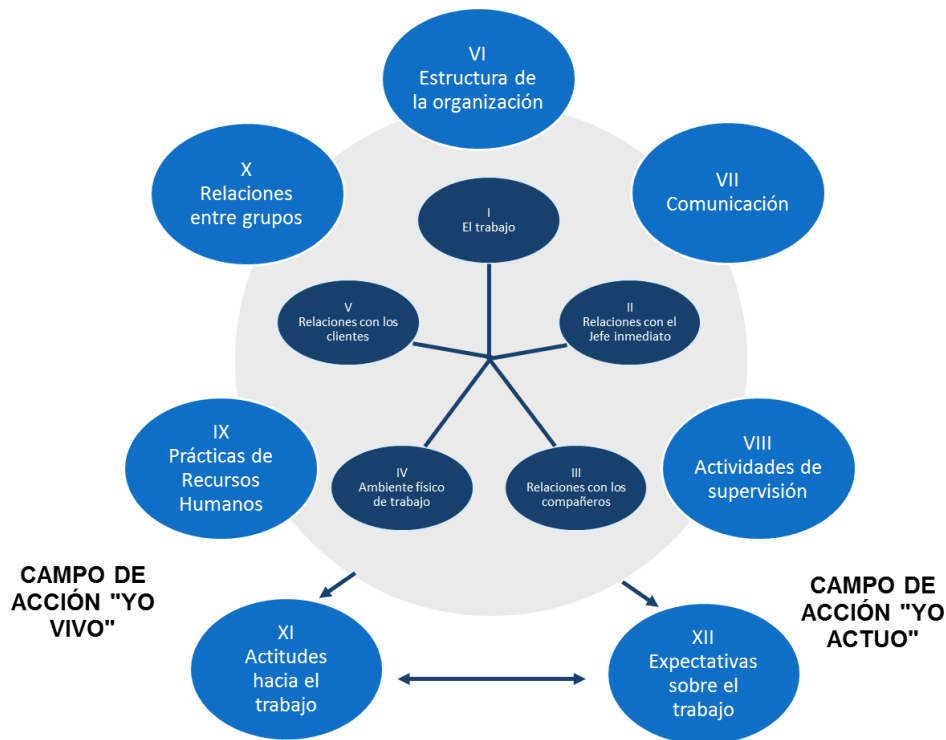
Todos los empleados deben recibir un trato justo, independientemente de su posición en la organización.

Según Martínez (2001), el clima laboral de una empresa está influenciado por aspectos relacionados con el bienestar de los empleados. Es una evaluación y, como tal, tiene el poder de la verdad en las organizaciones. En primer lugar, proporciona 12 elementos a considerar para este tipo de estudio; cinco de ellos se basan en la vida personal del empleado, mientras que los otros cinco tienen un alcance más organizativo y se centran en la actitud y las intenciones del

empleado hacia su trabajo. A continuación, se enumeran las dimensiones planteadas por la Dra. Beatriz Martínez.

## Figura 2.

### *Dimensiones del Clima Laboral*



*Nota.* La figura muestra las dimensiones del clima laboral en dos campos, uno de “yo vivo” y el otro de “yo actuó”. Fuente: Martínez, B. Análisis del clima laboral (2001).

## 2.2.2. Desempeño Laboral

### 2.2.2.1. Definición de Desempeño Laboral.

De acuerdo a Sánchez (2019) el desempeño laboral debe evaluarse considerando condiciones de disciplina la colaboración, el impulso, la seguridad, la prudencia, la inventiva, el deseo de dominar, y las variables funcionales considerando la información sobre el puesto, la naturaleza de las gestiones realizadas, la cooperación y la iniciativa.

El desempeño laboral es la creación y mediación del trabajo que el trabajador muestra al desempeñar las principales funciones y asignaciones que requiere su puesto, lo que le permite exhibir su capacidad (Chiavenato, 2000).

Como indica Gonzales-Reyes,(2018), trae a colación que tiende a caracterizarse con las conductas advertidas de los colaboradores, estas pueden ser significativas para las metas de la empresa. La presentación y las consecuencias de los trabajadores se identifican con la información, la capacidad, la administración, la inspiración, la sensación de tener un lugar y el reconocimiento del trabajo que están haciendo y que se centra en la satisfacción de los objetivos de la asociación. Además, hace referencia a que las organizaciones deben pensar en las condiciones de trabajo suficientes y, con ello, se puede estimar la ejecución y hacer movimientos correctivos si son fundamentales.

El desempeño laboral individual se compone de la conducta y su consecuencia, es decir, como se despliega en su ocupación es la presentación que mostrará a largo plazo ya que esto dependerá de la inspiración que necesite para crear, puede impactar el clima en el que crea o sus propias ventajas que lo empujan a cumplir con los destinos establecidos por la organización, en caso de no estar estimulado no tendrá una conducta adecuada por lo que su exposición será pobre (Ivancevich , 2006).

Bohórquez (2004) caracteriza el desempeño laboral como el grado de desarrollo logrado por el colaborador en el cumplimiento de los objetivos fijados dentro de la empresa en un plazo determinado. Es la forma en que el trabajador actúa en el lugar de trabajo en función de los objetivos fijados por la organización, al igual que los singulares. Estas prácticas y necesidades buscadas por el personal influirán constantemente en las consecuencias de la asociación, reaccionando a los peligros y a la pertinencia de la economía.

El desempeño laboral, es el impacto neto del trabajo de una organización, que se modifica por sus habilidades, cualidades y la forma en que ve su trabajo, entendiendo que el trabajo es

inseparable del usomental así como física, que se gasta cuando los individuos desempeñan su trabajo, y muy bien se puede razonar que la exposición experta de los individuos se desplaza según lo indicado por sus esfuerzos, habilidades, atributos y la direccionalidad en que se realiza (Rodríguez, 2002).

De acuerdo a Faria (1995) considera el término, como la consecuencia de la comportamiento de colaboradores según las obligaciones de su cargo, sus atribuciones, emprendimientos y ejercicios, que se apoya en un curso de intercesión entre el individuo y la organización para la que trabaja.

Para la presente investigación se reflexionó como base teórica de la tesis el concepto de Chiavenato (2000), puesto que es el que mejor define de manera clara y precisa el desempeño laboral y permite desarrollar la operacionalización de la variable.

#### **2.2.2.2. Importancia del Desempeño Laboral.**

Para Robbins & Judge (2013 citado por Trelles Chamba y Varas Campos, 2017) Anteriormente, numerosas asociaciones se limitaban a valorar las capacidades realizadas por un trabajador, sin embargo, en la actualidad, según indican los especialistas, existen 3 prácticas significativas que comprenden la ejecución del trabajo:

- Ejecución de la tarea: Alude a la ejecución de las capacidades que se crean en su trabajo y que se sumarán al desarrollo de una administración decente o que ayude a los requerimientos de la asociación y de las personas.
- Civismo: Se coordina con el clima mental de cada trabajador, por ejemplo, el trato y el respaldo que puede brindar a sus compañeros de forma constante con resistencia, ideas productivas y elogiar el trabajo.
- Escasez de productividad: Se identifica con puntos de vista que perjudican la conexión laboral entre organización-trabajador. Son prácticas que influyen en el adecuado

funcionamiento de la organización como el robo, el antagonismo entre compañeros y las incomparencias periódicas, son formas de potenciar la baja utilidad en una tarea.

### **2.2.2.3. Modelos del Desempeño Laboral.**

De acuerdo a Campbell et al (1993) mencionan están divididos en ocho elementos que conforman el desempeño laboral:

- Actividades definidas mediante destrezas diferenciadas entre puestos.
- Capacidad en realizar recados o tareas convencionales normales de cualquier representante.
- Facilidad de comunicarse a través de pensamientos o dar datos.
- Energía mostrada en el impulso adicional que los trabajadores ponen en sus prácticas.
- Conservación de disciplina individual y ajuste a las normas y cultura de la autoridad.
- El soporte a los demás y la cooperación, prestando especial atención a la ayuda gubernamental de los distintos asociados y mostrando disposición a trabajar en equipo.
- Supervisión y administración como ejercicios orientados a impactar, ordenar y controlar lo que se hace en la reunión.
- Gerenciar y administrar los activos para el cumplimiento de los objetivos jerárquicos.

Para Campbell (2000) la presentación de una persona se considera como la actividad, y no como las secuelas de esa actividad. Posteriormente, en su trabajo propone una investigación de la actividad y sus determinantes, renunciando a la atención sobre los resultados. El modelo de determinantes de la ejecución viene dado por:

- La información declarativa, que es esencialmente la información sobre las realidades y las cosas, que permite comprender las necesidades de un determinado trabajo asignado.
- La información procedimental y las habilidades, que es una mezcla de información reveladora y de información sobre cómo se debe terminar algo. Las habilidades que se

pueden incorporar aquí son las intelectuales, psicomotoras, físicas, perceptivas, relacionales y de autodirección.

- La motivación, según Campbell, determina tres elecciones o decisiones particulares: la decisión de realizar un intento (porte), la elección en cuanto al grado de trabajo a realizar (suficiencia) y la elección en cuanto a la diligencia de ese trabajo (incansabilidad). (Hellriegel, D., y Slocum, J. W. (2009)
- La exploración de Campbell reconoció nada menos que ocho partes fundamentales de la ejecución:
- Ejecución de recados explícitos en el trabajo: la capacidad del singular para ejecutar tareas laborales considerables o especializadas.
- Ejecución de recados no explícitos en el trabajo: la capacidad del singular para realizar tareas o prácticas no explícitas en el trabajo.
- Ejecución de tareas de correspondencia escrita y oral: la presentación del singular grabada en papel y hablada. Sin perjuicio de la precisión de su trabajo.
- Demostración de esfuerzo: la consistencia del trabajo del singular; la recurrencia con la que los individuos plantean trabajo adicional cuando se espera; el afán por trabajar en condiciones antagónicas.
- Supervisión/liderazgo: ejecución que afecta a la presentación de los subordinados a través de la cooperación relacional ojo a ojo y el impacto.
- Gestión: conducta orientada a articular la unidad, coordinar a las personas y los activos, comprobar el progreso, trabajar en equipo para abordar los problemas que podrían impedir el cumplimiento de los objetivos, controlar los costes, obtener activos adicionales y regatear con las distintas unidades. (citado por Sánchez Apaza, 2017).

Tal y como indica el modelo de desempeño laboral propuesto por Furnham (1992), las cualidades de desempeño laboral se comparan con la información, las habilidades y las

capacidades que se confía en que un individuo aplique y muestre al desempeñar su labor. Según

Furnham (1992):

- Adaptación, alude a mantener en situaciones diversas.
- Facilidad de comunicación. Gran utilización de la sintaxis, la asociación y la construcción en las correspondencias.
- Iniciativa, manera de impactar de manera eficaz en distintas situaciones.
- Conocimiento, alude al grado de conocimiento especializado y además competente realizada en regiones identificadas con su espacio de trabajo. La capacidad de mantenerse informado sobre los giros actuales de los acontecimientos y los patrones en su tema especializado.
- Equipo de trabajo, alude a desempeñarse adecuadamente en grupos de trabajo con otras personas, donde todos buscan un beneficio en común.
- Desarrollo del Talento, alude a la capacidad de fomentar las habilidades y destrezas de sus compañeros, organizando potentes ejercicios de mejora identificados con los puestos actuales y futuros.
- Maximizar el Rendimiento alude a la capacidad de instaurar objetivos de ejecución/avance dando preparación y evaluando la ejecución de forma equitativa.

De acuerdo a esto, el carácter se pone en el punto central del modelo, proponiendo su prioridad en términos informativos sobre los demás. Por otra parte, la conexión bidireccional entre este gran número de componentes propone que éstos repercutan proporcionalmente entre sí, y además, cada uno de ellos (sin ningún otro y en mezcla con los demás) repercute correspondientemente en la conducta laboral. (referido por Jaén Díaz, 2010).

Para Robbins y Judge (2013), los componentes del desempeño laboral son los siguientes:

- Capacidad de trabajo: El límite de trabajo se muestra en las perspectivas que el especialista actúa en una asociación comunicada a través de su experiencia, información, habilidades o conocimientos que refleja en su espacio de trabajo.
- Desenvolvimiento: Capacidad de comprometerse en el desarrollo de las aptitudes y habilidades.
- Eficacia: Caracteriza la forma de hacer las cosas correctas, es decir, las actividades en el lugar de trabajo que se cultivarán para que la asociación logre sus objetivos. Ser poderoso permitirá estimar la exposición singular de cada trabajador.
- Perfil del trabajador: Se determina a través de la conducta y las cualidades que presenta el trabajador en la organización, su conducta se ordena a la edad, sexo y prueba distintiva con la organización.

### **2.2.3. Datos generales de la institución**

Razón social: Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo.

Abreviatura: DIRCETUR.

Ubicación: Av. Bohemia Tacneña s/n equipo mecánico del Gobierno Regional de Tacna.

Departamento: Tacna

Nº de trabajadores: 18

Teléfono: (052) 246944

E-mail: [dirceturtacna@regiontacna](mailto:dirceturtacna@regiontacna)

Página web: <http://dircetur.regiontacna.gob.pe/>

#### **2.2.3.1. Reseña histórica.**

La DIRCETUR de la región Tacna, fue inaugurada en el año de 1972, a los cuatro días del mes de enero, guardando relación con el decreto de les 18977, velando por el cumplimiento de una política pública que buscaba descentralizar la industria en el país, esta entidad pública más tarde sería reconocida tal como la oficina regional de Perú quien fue considerada como la primera que



tuvo funciones de promoción y realización de actividades industriales, de comercio, así como de turismo. Inicio a cumplir sus propósitos en las instalaciones del ex edificio de corporación de fomento y desarrollo económico, teniendo como director y presente al Sr. Alfredo Pérez A.

### Figura 3.

Recorte periodístico sobre la creación de la

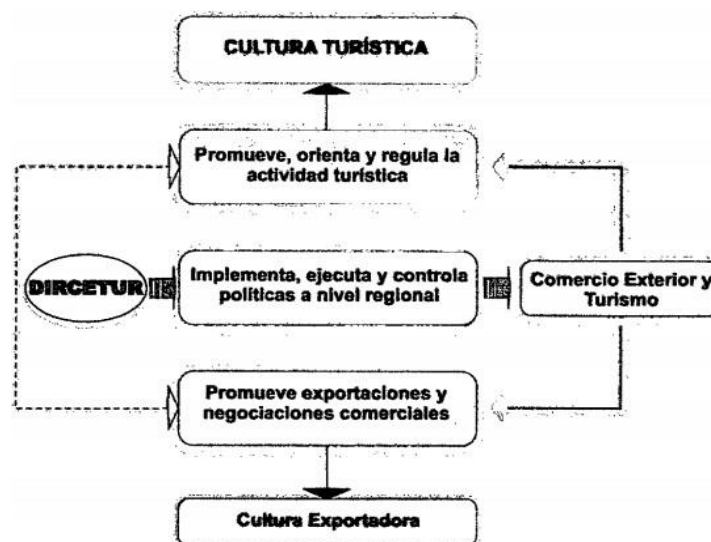


**Nota:** Fuente Archivo personal

Se tiene que remontar a los años setenta, para recordar que en ese tiempo cambió de denominación a organismo de desarrollo de Tacna y Moquegua (ORDETAM), por sus siglas; pero no es hasta los años ochenta que se pone vigente el desarrollo de corporaciones a nivel departamental, luego continuaría y sería parte del Ministerio de industria, turismo, integración y negocios comerciales internacionales (MITINCI), desde los años noventa, paso a ser parte del Gobierno Regional de Moquegua-Tacna, considerado como un órgano autónomo a nivel administrativo. Mas tarde en el año 2004, de convierte en lo que hoy conocemos como las Dirección regional de comercio exterior y turismo de Tacna, donde asume de manera institucional de acuerdo a la ley 27779, aprobado por el reglamento de organización y funciones del Gobierno Regional de Tacna en el año 2005.

**Figura 4.***Logotipo de la DIRCETUR**Nota:* Fuente DIRCETUR**2.2.3.2. Generalidades.**

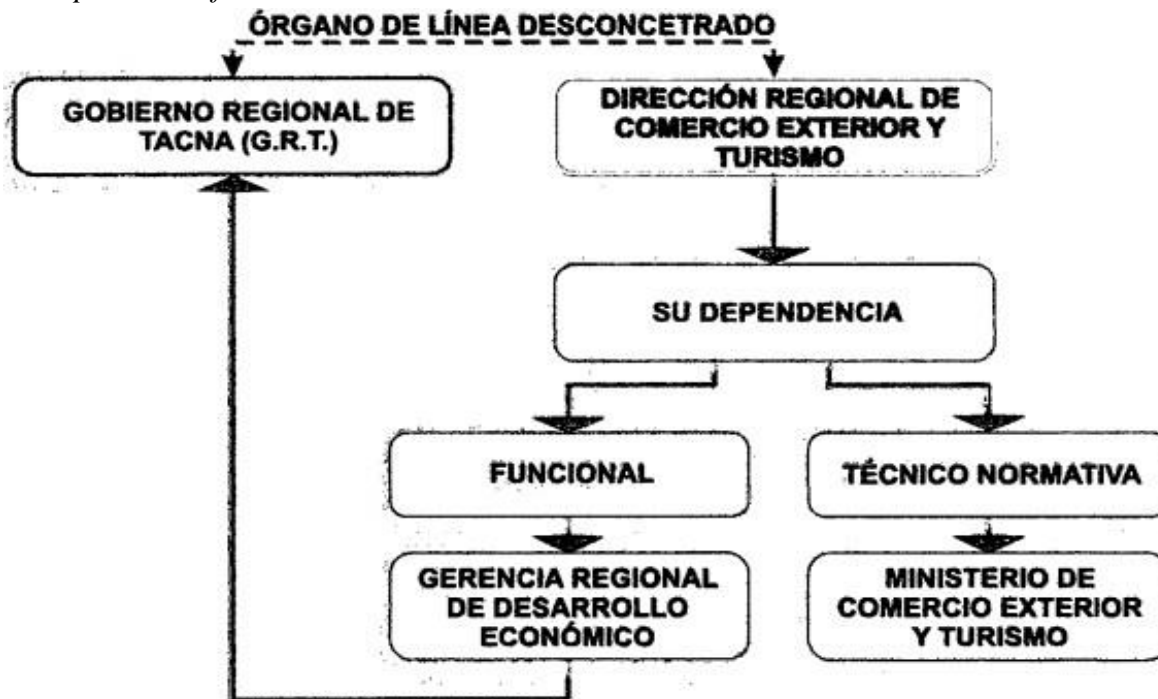
La entidad pública de Tacna, DIRCETUR Tacna, es la entidad que tiene responsabilidad en lo que concierne a implementar, y ejecutar distintas políticas establecidas en el ámbito regional, velar los aspectos relacionados al comercio, turismo y también artesanía, se encarga de promocionar y negociar los diferentes recursos de la zona, de este modo tiene que velar y vigilar las actividades de los operadores turísticos tales como las agencias de viajes, los establecimiento de hospedaje, para lograr un desarrollo sostenible para la poblaciones e incluir a los menos favorecidos a nivel económico, social y ambiental.

**Figura 5.***Ámbito de acción de la DIRCETUR**Nota:* Fuente Ramos (2015)

La Dirección Regional Sectorial de Comercio Exterior y Turismo es una entidad pública que trabaja, con dependencia funcional con la Gerencia de Desarrollo Económico del Gobierno Regional de Tacna y con dependencia técnica y normativa del (MINCETUR)

**Figura 6.**

*Dependencia funcional de la DIRCETUR*



*Nota:* Fuente Ramos (2015)

### 2.2.3.3. Ubicación y ámbito de influencia.

Actualmente la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo Tacna, se encuentra ubicado en la Av. Bohemia Tacneña s/n, empleando y socializando las instalaciones con otras direcciones del Gobierno Regional de Tacna.

La entidad se responsabiliza de la ejecución e implementación de las normativas a nivel de la región en lo que concierne al turismo y comercio exterior, su ámbito de jurisdicción son las 4 provincias de Tacna (Tacna, Tarata, Jorge Basadre y Candarave).

#### **2.2.3.4. Misión y visión**

##### **Misión**

Como órgano de gobierno del sector, establecemos las políticas del sector y supervisamos su aplicación. Nos encargamos de las conversaciones sobre comercio internacional, así como de la promoción, dirección y control.

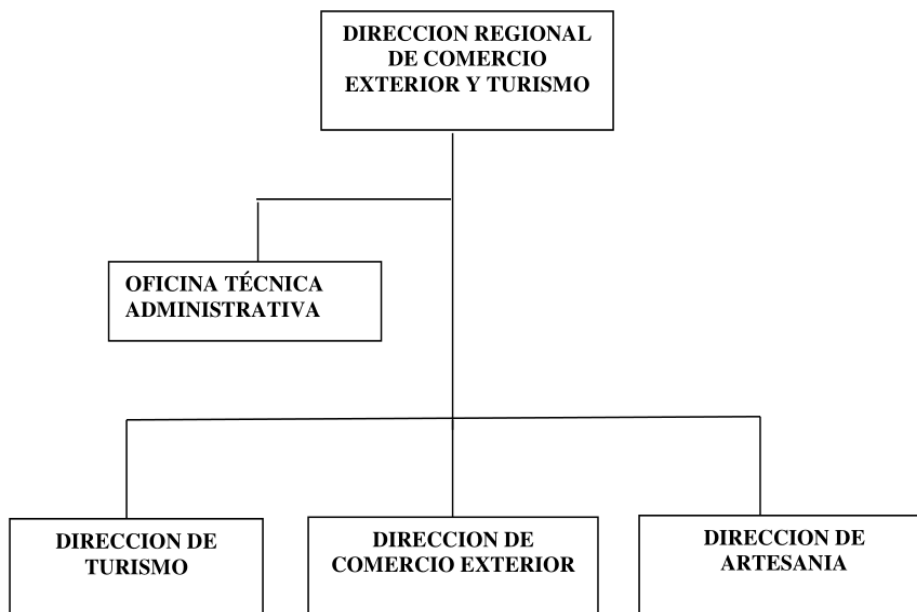
##### **Visión**

Conocido internacionalmente como destino turístico sostenible, el comercio y el turismo de Perú contribuyen a la inclusión social y mejoran la calidad de vida de la población.

#### **2.2.3.5. Estructura Organizativa.**

La estructura de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo es la siguiente:

- **Órgano de Dirección**
  - Dirección Regional Sectorial
- **Órgano de Asesoramiento y Apoyo**
  - Oficina Técnica y Administrativa
- **Órgano de Línea**
  - Dirección de Comercio Exterior
  - Dirección de Turismo
  - Dirección de Artesanía

**Figura 7.***Estructura organizacional DIRCETUR**Nota:* Elaboración DIRCETUR.**2.2.3.6. Finalidad – Política Institucional****2.2.3.7 Sector Turismo****Política N°01: Turismo prioridad nacional**

- Impulsar la capacidad de gestión turística de los gobiernos locales.
- Mejorar la comunicación entre la industria turística y el gobierno regional.

**Política N°02: Desarrollo de destinos sostenibles y competitivos**

- Desarrollar, innovar y consolidar una oferta turística competitiva con las partes interesadas.
- Fomentar una gestión turística regional respetuosa con el medio ambiente.
- Fomentar la inversión pública y privada en infraestructuras fundamentales, recursos turísticos e instalaciones turísticas.
- Gestionar la inclusión del turismo sostenible en la educación peruana.

- Difundir las mejores prácticas turísticas para que sean implementadas por las organizaciones públicas y privadas.
- Fortalecer las organizaciones gremiales para promover la competitividad y sostenibilidad turística.
- Fomentar las colaboraciones estratégicas y una mejor comunicación entre los gremios y el sector público.

#### **Política N° 03: Satisfacción total del turista**

- Mejorar el talento humano conectando el turismo y las capacitaciones constantes.
- Mejorar la conciencia en turismo.

#### **Política N° 04: Fortalecimiento de la promoción turística**

- Promocionar la artesanía, folclor, gastronomía, entre otros.
- Realizar convenios con las empresas privadas y públicas.

#### **2.2.3.8. Sector Comercio Exterior**

- Coordinar la planificación de la investigación y desarrollo empresarial, académico y gubernamental.
- Fomentar la adaptación de los servicios educativos orientados a las cadenas de valor de las exportaciones, la gestión de los mercados internacionales y la formación de ciudadanos globales. Asimismo, el sector privado debe invertir en la formación continua de sus empleados.
- Ayudar a establecer cadenas productivas coordinando y promoviendo la articulación del sector primario e industrial para elevar el valor de la oferta exportable.
- Fomentar el conocimiento y la adopción de prácticas empresariales eficaces, el intercambio de experiencias exitosas y el deseo de colaborar.

## **2.3. Definición de términos básicos**

### **Comunicación interpersonal**

La comunicación relacional o interpersonal, es un intercambio de datos entre al menos de dos individuos. Asimismo, es un espacio de exploración que busca ver cómo las personas empleas lenguaje verbal y no verbal individuales y sociales.

### **Independencia de elección**

La independencia individual (moral o de decisión) es la capacidad del singular para simplemente decidir, decidir y soportar los resultados de esas decisiones. La independencia se aprende, se procura a través de su actividad, a través del descubrimiento que proviene de uno mismo y de la conexión social.

### **La inspiración en el trabajo**

La inspiración en el trabajo comprende "la interacción por la que los individuos, al desempeñar una acción concreta, fomentan habilidades que conducen al reconocimiento de objetivos específicos para satisfacer necesidades o supuestos potenciales".

### **Productividad laboral**

La utilidad del trabajo se refiere al volumen total de rendimiento (estimado a través del Producto Interior Bruto, PIB) creado por una unidad de trabajo (estimada en cuanto a la cantidad de personas utilizadas) durante un periodo de referencia determinado.

### **Eficiencia**

Como indica Chiavenato, I. (2002), la eficiencia trata de encontrar los medios más adecuados para lograr los objetivos propuestos con la utilización de los activos disponibles, por ejemplo, la forma más idónea de utilizar los activos para lograr algo.

### **Eficacia**

Como indica (Chiavenato, I (2000) certifica que la eficacia se identifica directamente con el cumplimiento de los objetivos, hablamos del grado en que se cumplen los destinos de la

asociación, es viable cuando averigua cómo satisfacer su objetivo principal establecido al hacer la visión de la organización, cuando averigua cómo superar los supuestos para sus clientes, o cuando se mantiene monetariamente estable.



## CAPÍTULO III

### ELABORACIÓN DE HIPÓTESIS, VARIABLES Y DEFINICIONES OPERACIONALES

#### 3.1. Hipótesis General

El clima organizacional tiene relación directa y significativa con el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo durante la pandemia de COVID-19, Tacna - 2021.

#### 3.2. Hipótesis Específicas

- Existe relación directa y significativa entre la comunicación interpersonal y el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo durante la pandemia de COVID-19, Tacna - 2021.
- Existe relación directa y significativa entre la autonomía para la toma de decisiones y el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo durante la pandemia de COVID-19, Tacna - 2021.
- Existe relación directa y significativa entre la motivación laboral y el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo durante la pandemia de COVID-19, Tacna - 2021.

#### 3.3. Operacionalización de Variables

El clima organizacional, es la disposición de las percepciones globales que los individuos tienen sobre su lugar de trabajo interior, en consecuencia, se considera como la consecuencia de la cooperación de las intenciones interiores de los individuos, los motivadores dados por la empresa y los supuestos que se agitan en esta interacción. Asimismo, expresa que se compone de las cualidades propias de la empresa, que la caracterizan y la separan de otras organizaciones diferentes (Amorós, 2012). Los aspectos son los siguientes: Potencial humano, diseño organizacional, cultura organizacional.

**Variable Independiente:** Clima Organizacional

Clima Organizacional, es el ambiente generado por las prácticas de los trabajadores de una empresa y que se materializa en las actitudes que tienen para relacionarse entre sí. (Orellana, 2019 )

**Variable Dependiente:** Desempeño Laboral

El desempeño laboral es la creación y mediación del trabajo que el trabajador muestra al desempeñar las principales funciones y asignaciones que requiere su puesto, lo que le permite exhibir su capacidad (Chiavenato, 2000).

**Tabla 1***Cuadro de operacionalización de las variables*

<b>Variable</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicador</b>	<b>Técnica o instrumento</b>	<b>Escala</b>
Clima organizacional	Comunicación interpersonal	Relaciones interpersonales. Canales de comunicación. Mensajes entendibles. Nivel de conocimientos.	Cuestionario estructurado	Likert
	Autonomía para la toma de decisiones	Toma de decisiones. Responsabilidades. Exigencias del puesto. Horario de trabajo.		
	Motivación laboral	Beneficios de salud. Remuneración competitiva. Aspiraciones del trabajador. Ambiente agradable.		
Desempeño Laboral	Productividad laboral	Nivel de producción. Cumplimiento de las metas.	Cuestionario estructurado	Likert
	Eficacia	Calidad del trabajo. Metas logradas. Conocimiento del puesto de trabajo.		
	Eficiencia	Responsabilidad del personal. Nivel de conocimiento operativo. Liderazgo y cooperación. Nivel de adaptabilidad.		

## CAPÍTULO IV

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 4.1 Tipo de Investigación

El tipo de investigación es el denominado Básico, este tipo de investigación tiene el propósito de crear nueva información sobre una realidad o un elemento (Bunge, 1971). Pone a prueba las hipótesis, se concentra en las conexiones entre las peculiaridades para comprobarlas, sin pensar mucho en su aplicación para resolver problemas prácticos. (Eyssautier de la Mora, 1998).

#### 4.2. Nivel de Investigación

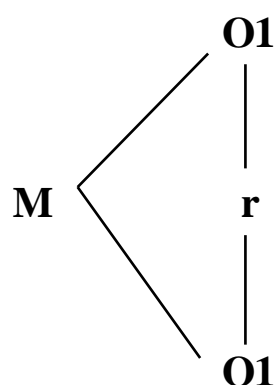
La investigación descriptiva - correlacional, se utiliza para describir un fenómeno o situación específica, mientras que la investigación correlacional, se utiliza para determinar si dos variables están vinculadas, analizando si el aumento o disminución de una variable coincide con el aumento o disminución de la otra variable (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014).

Los investigadores quieren averiguar qué relación tendrán elementos como el clima organizacional y el desempeño laboral en el año 2021 en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Tacna.

#### 4.3. Diseño de la Investigación

De acuerdo a Hernández et. al (2014) es no experimental, ya que se realiza sin controlar las variables, ya que las realidades u ocasiones que se estudian han ocurrido antes de la investigación. Es transversal, ya que la información se recoge de una población y además la prueba se realiza en un único tiempo determinado.

El esquema de la investigación es:



Donde:

M = Muestra

O1 = Variable 1

O2 = Variable 2

r = Relación entre las variables de estudio

#### 4.4 Población y muestra del estudio

##### 4.4.1. Población

Como componente de la investigación, es importante decidir los límites dentro de los cuales se completará el estudio, aludiendo a las unidades a investigar, independientemente de que sean personas, agrupaciones o peculiaridades. En esta situación específica, Hernández et al. (2014) caracterizan a la población como un conjunto que tiene determinaciones comparables y que debe ser delineado en función de cualidades de tiempo, lugar y contenido, ya que la realización de la investigación no depende del tamaño de la población, sino de la delimitación de los atributos de la misma. Esta definición es compartida por Sánchez (2010) al decir que una población se debe determinar en términos de alcance, tiempo, elementos y unidades de muestreo.

Según el Cuadro de Asignación de Personal de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Tacna, se cuenta con 18 trabajadores que laboran durante el periodo 2021.

#### **4.4.2. Muestra**

De acuerdo a Hernández Sampieri et al. (2014), la muestra de un estudio es un pequeño grupo de la población. Es una porción de la población de la cual se obtendrán todos los datos necesarios para la investigación y las que se aplicará las mediciones de las variables que son objeto de estudio (Sanchez Apaza , 2010). Hernández Sampieri citado en Castro (2003), expresa que “si la población es menor a cincuenta (50) individuos, la población es igual a la muestra” (p. 69).

La muestra está conformada por la totalidad de la población que asciende a 18 trabajadores, 15 de ellos trabajan de forma presencial y 03 de forma remota.

#### **4.4.3. Criterios de Selección**

Sólo se consideran como parte de la población a los colaboradores de la DIRCETUR Tacna, que se encuentran laborando por un periodo mayor a un (1) mes en la institución.

### **4.5 Técnicas e Instrumentos de Investigación**

Un estudio de investigación es inútil si no se utilizan las estrategias adecuadas para la recopilación de información que ayude y muestre el objetivo del tema que se ha presentado. Por lo tanto, dependiendo del tipo de investigación, se utilizarán las técnicas e instrumentos mostrados. Estos datos recogidos serán los recursos para demostrar y responder a las preguntas y objetivos establecidos en la investigación (Sanchez, 2017).

#### **4.5.1. Técnicas**

En esta fase de la investigación se caracterizan las herramientas que se emplean para recoger los datos. Para Tamayo (2007) las técnicas son los sistemas utilizados para la obtención

de información, es decir, el cómo, estos pueden ser la revisión documental, encuesta, observación y las técnicas sociométrías, entre otros.

Para fines del estudio de investigación, se utilizó la encuesta, caracterizado por Tamayo (2007) como una estrategia o técnica que recoge datos inmediatos o de circuito mediante el planteamiento de preguntas, las cuales son definidas y terminadas por un encuestador ante el encuestado.

#### **4.5.2. Instrumentos**

El instrumento de la presente investigación fue el cuestionario, que de acuerdo a Arias (2006), es la forma de encuestar que se completa en estructura compuesta a través de una herramienta o diseño de papel que contiene una progresión de preguntas. Se conoce como encuesta autorregulada ya que debe ser terminada por el encuestado, sin la mediación del encuestador.

#### **4.6 Ámbito de la Investigación**

El ámbito de aplicación de la investigación es la DIRCETUR Tacna, sus clientes internos y externos.

#### **4.7 Procesamiento y Análisis de Información**

El procesamiento de los datos, así como el análisis de la información recopilada en la presente tesis de investigación se realizó a través de tablas y gráficos empleando la estadística descriptiva, del mismo modo el programa Excel 2019 fue empleado en la elaboración de tablas de frecuencia, gráficos de barras y coeficiente de Pearson y el software estadístico SPSS versión 25.

Para desarrollar el análisis de resultados de este trabajo de investigación, se utilizará la estadística del tipo descriptiva puesto que se enfoca a desglosar y abordar la información mediante tablas, figuras, gráficos entre otros.

La prueba Rho Spearman se empleará para afirmar o rechazar las hipótesis planteadas en la investigación y para observar el grado de correlación entre ambas variables, considerando que son de tipo cualitativa y carácter ordinal.

## **CAPÍTULO V**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

#### **5.1. Prueba de Normalidad**

Cuando los datos se aproximan a una distribución normal u homogénea, se puede utilizar la evaluación de Kolmogorov-Smirnov para seleccionar el estadístico adecuado (paramétrico o no paramétrico).

La aplicación del estadístico de correlación se realizará de acuerdo a los datos obtenidos de la prueba de distribución: En consecuencia, se utilizará el paramétrico ( $r$  de Pearson) si los datos se distribuyen normalmente; en caso contrario, se empleará el no paramétrico (Chi-cuadrado o Rho de Spearman).

#### **Prueba de normalidad: Kolmogorov-Smirnov**

En la comprobación de normalidad de los datos se muestra a continuación



**Tabla 2***Prueba Kolmogorov – Smirnov.*

<b>Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra</b>			
		Clima	Desempeño
		Organizacional	Laboral
N		18	18
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	50,50	56,39
	Desv. Desviación	8,733	6,929
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,139	,188
	Positivo	,105	,188
	Negativo	-,139	-,115
Estadístico de prueba		,139	,188
Sig. asintótica(bilateral)		,200 <sup>c, d</sup>	,094 <sup>c</sup>

a. La distribución de prueba es normal.  
 procb. Se calcula a partir de datos.

**Interpretación**

Debido a que el p-value es mayor a 0.05 en los resultados de la prueba de Kolmogorov-Smirnov se acepta la  $H_0$ , entonces se infiere, que los datos son normales.

**5.2. Confiabilidad de Instrumentos**

El presente trabajo de investigación será verificado, así como validados por expertos del tema, además la confiabilidad de los instrumentos es a través del alfa de Cronbach.

**5.2.1. Aplicación de Coeficiente de Alpha de Cronbach**

Con objetivo de precisar la fiabilidad de los instrumentos se consideró realizar el análisis de la escala de fiabilidad Alfa de Cronbach.

**Tabla 3***Estadístico de fiabilidad - Alfa de Cronbach*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>			
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada		
	en	elementos	N de elementos
	estandarizados		
,966	,968		30

Después de obtener los resultados, podemos evidenciar que el resultado que se obtuvo fue, Coeficiente alfa = 0,966.

Se consideró los valores siguiente de Alfa de Cronbach.

**Tabla 4***Valores de Alfa*

<b>Valor de Alfa</b>	<b>Significado</b>
Coeficiente alfa > .9	es excelente
Coeficiente alfa > .8	es bueno
Coeficiente alfa > .7	es aceptable
Coeficiente alfa > .6	es cuestionable
Coeficiente alfa > .5	es pobre
Coeficiente alfa < .5	es inaceptable

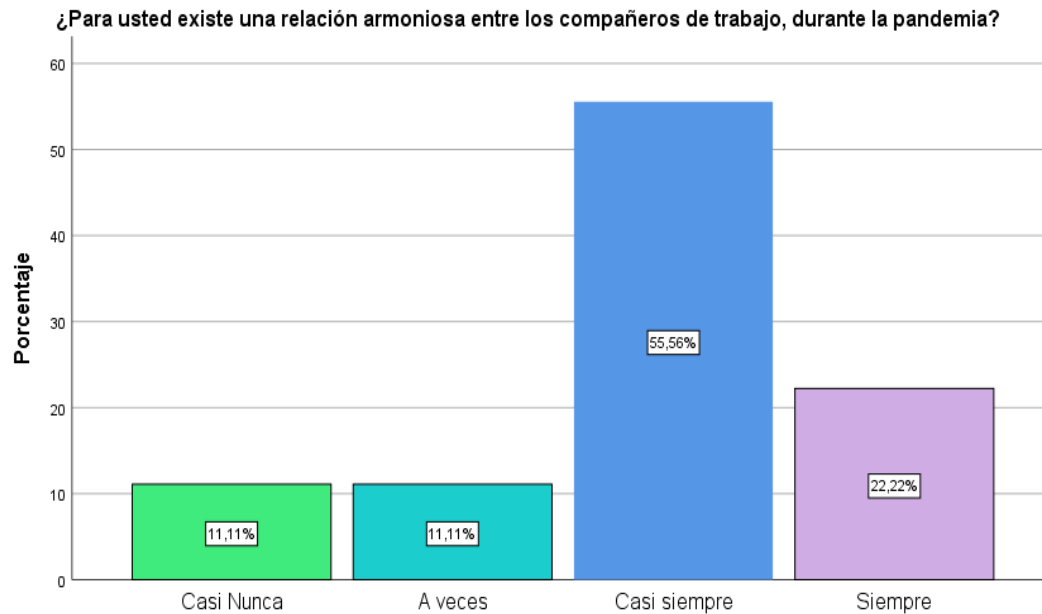
Por consecuencia, podemos concluir que la confiabilidad del instrumento dirigido al personal de la DIRCETUR Tacna, es excelente y podemos aplicar para poder obtener los datos requeridos.

## 5.3 Tratamiento estadístico

### 5.3.1. Resultados de la Variable Independiente

#### Figura 8.

*Resultados de la pregunta 1*

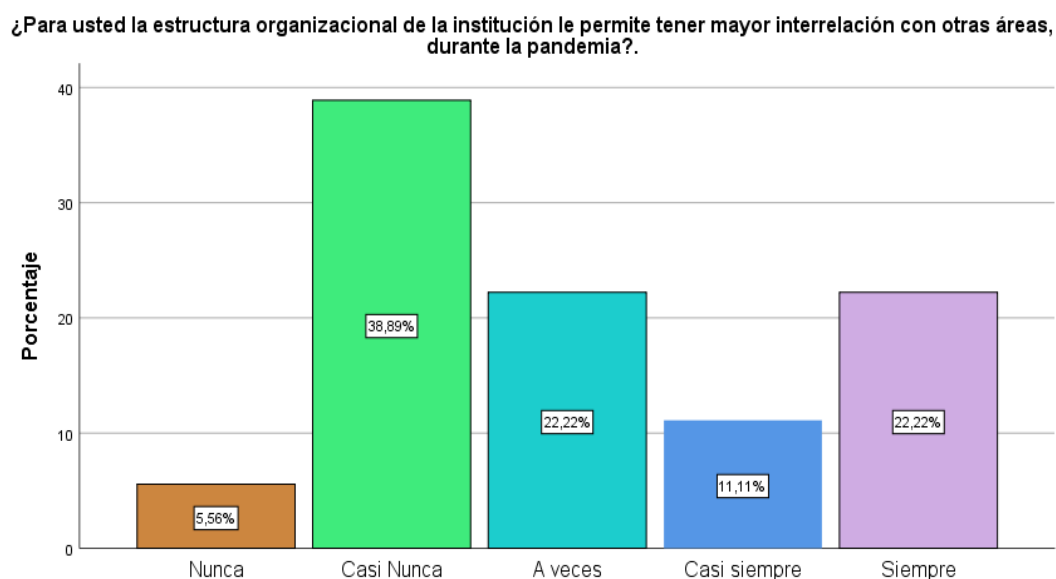


#### Interpretación

De acuerdo a la figura 7, el 55.56% de los encuestados mencionaron que casi siempre existe relación armoniosa entre los compañeros de trabajo durante la pandemia, el 22.22% indicaron que siempre existe una relación armoniosa entre los compañeros de trabajo, por otro lado, el 11,11% manifestaron que casi nunca y a veces existe una relación armoniosa entre los compañeros de trabajo. Entonces podemos inferir que la gran mayoría de los encuestados indicaron que casi siempre y siempre existe una relación armoniosa entre los compañeros de trabajo.

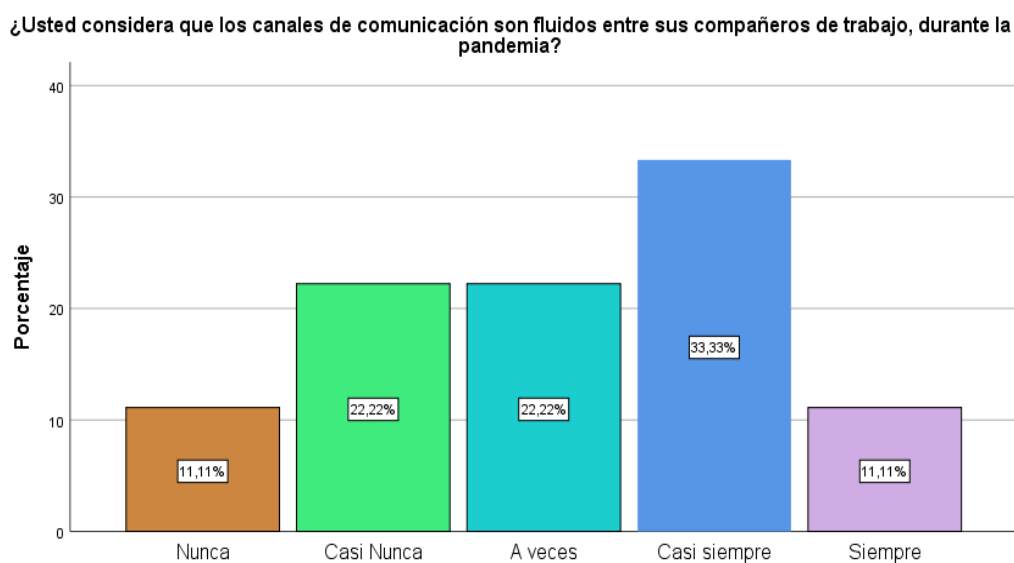
## Figura 9.

### Resultado de la pregunta 2



### Interpretación

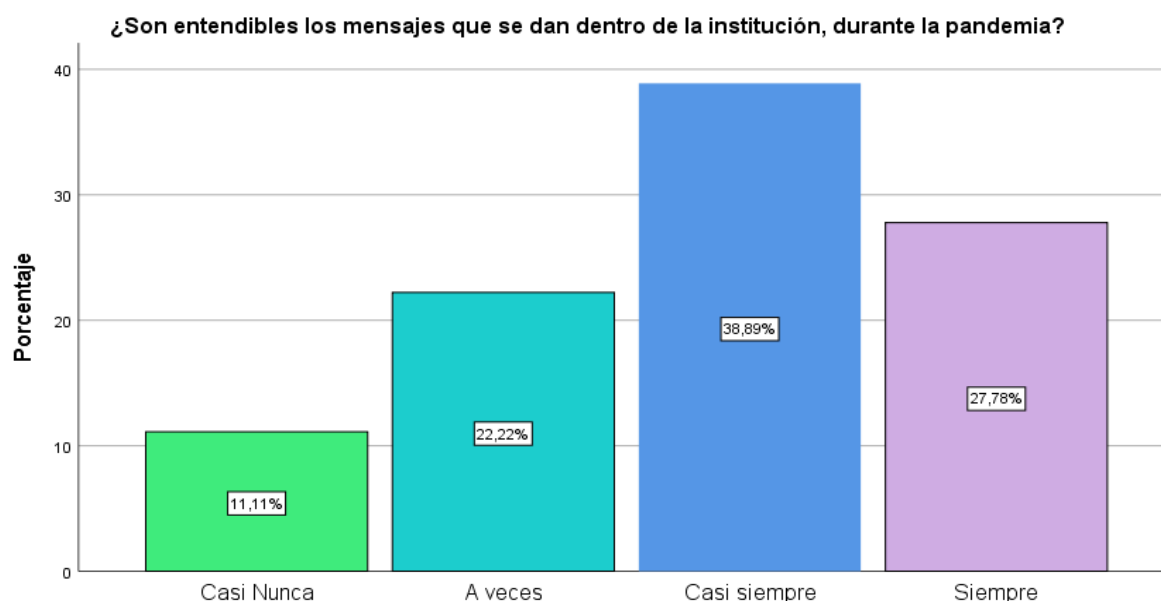
De acuerdo a la figura 8, el 38.89 % de los encuestados mencionaron que casi nunca la estructura organizacional de la institución le permite tener mayor interrelación con otras áreas durante la pandemia, el 22,22% indicaron que a veces, y siempre. Por otro lado, el 11,11% manifestaron que casi siempre la estructura organizacional de la institución le permite tener mayor interrelación con otras áreas, durante la pandemia, y por último el 5,56% indicaron que nunca. Entonces podemos concluir que la gran mayoría de los encuestados indicaron que casi nunca, y siempre la estructura organizacional de la institución le permite tener mayor interrelación con otras áreas, durante la pandemia.

**Figura 10.***Resultado de la pregunta 3***Interpretación**

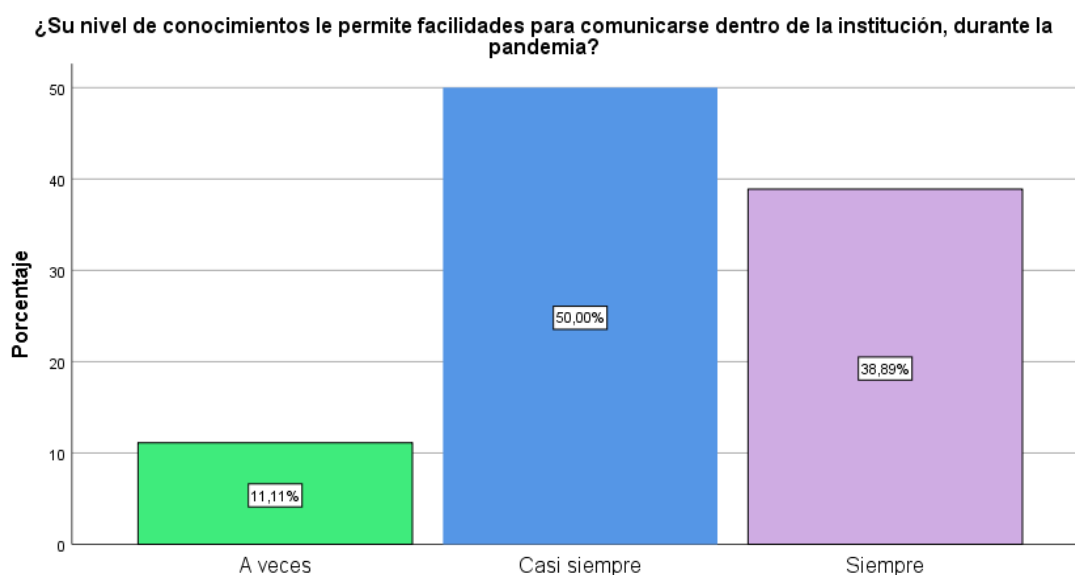
De acuerdo a la figura 9, el 33.33% de los encuestados mencionaron que casi siempre considera que los canales de comunicación son fluidos entre sus compañeros de trabajo durante la pandemia, el 22,22 % indicaron que casi nunca y a veces considera que los canales de comunicación son fluidos entre sus compañeros de trabajo. Por otro lado, el 11,11 % indicaron que nunca y siempre los canales de comunicación son fluidos entre sus compañeros de trabajo. Entonces podemos inferir que la gran mayoría de los encuestados indicaron que casi siempre y siempre se consideran que los canales de comunicación son fluidos entre sus compañeros de trabajo durante la pandemia.

**Figura 11.**

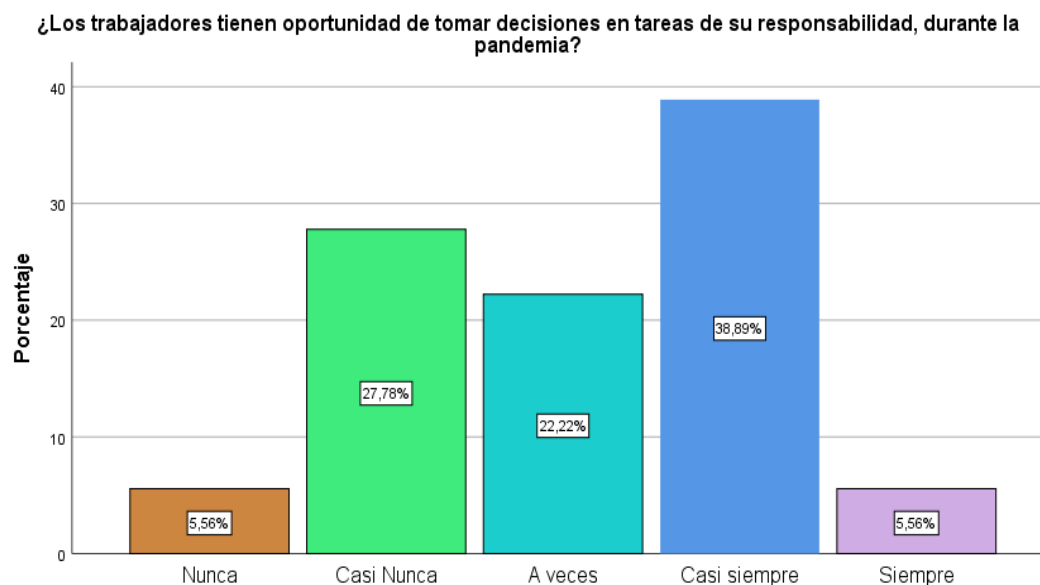
*Resultado de la pregunta 4*

**Interpretación**

De acuerdo a la figura 10, el 38,89 % de los encuestados mencionaron que casi siempre son entendibles los mensajes que se dan dentro de la institución, durante la pandemia, que el 27,78% indicaron que siempre son entendibles los mensajes que se dan dentro de la institución, por otro lado, el 22,22% manifestaron que a veces son entendibles los mensajes que se dan dentro de la institución, durante la pandemia. El 11.11% manifestaron que casi nunca son entendibles los mensajes que se dan dentro de la institución durante la pandemia. Entonces podemos inferir que la gran mayoría de los encuestados indicaron que casi siempre y siempre son entendibles los mensajes que se dan dentro de la institución.

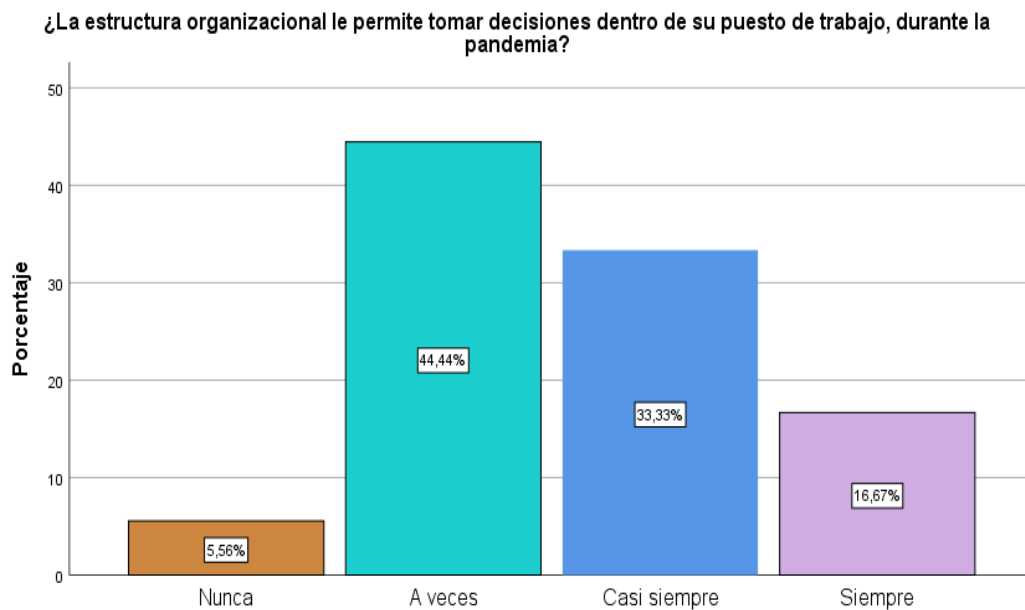
**Figura 12.***Resultado de la pregunta 5***Interpretación**

De acuerdo a la figura 11, el 50,00 % de los encuestados mencionaron que casi siempre su nivel de conocimientos le permite facilidades para comunicarse dentro de la institución, durante la pandemia, indicaron que el 38,89 % que siempre su nivel de conocimientos le permite facilidades para comunicarse dentro de la institución, y que el 11.11% manifestaron que a veces su nivel de conocimientos le permite facilidades para comunicarse dentro de la institución, durante la pandemia. Entonces podemos concluir que la gran mayoría de los encuestados indicaron que casi siempre y siempre su nivel de conocimientos le permite facilidades para comunicarse dentro de la institución, durante la pandemia.

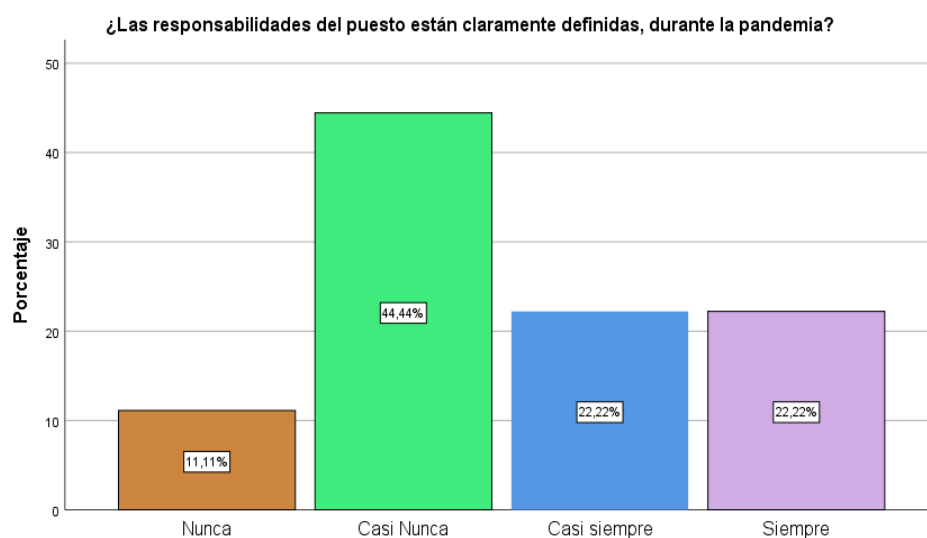
**Figura 13.***Resultado de la pregunta 6***Interpretación.**

De acuerdo a la figura 12, el 38,89 % de los encuestados mencionaron que casi siempre los trabajadores tienen oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad, durante la pandemia. El 27,78 % indicaron que casi nunca y el 22,22% mencionaron que los trabajadores a veces tienen oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad, durante la pandemia, y por último el 5,56% % indicaron que nunca y siempre los trabajadores tienen oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad, durante la pandemia. Entonces podemos concluir que la gran mayoría de los encuestados indicaron que casi siempre y casi nunca los trabajadores tienen oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad, durante la pandemia.

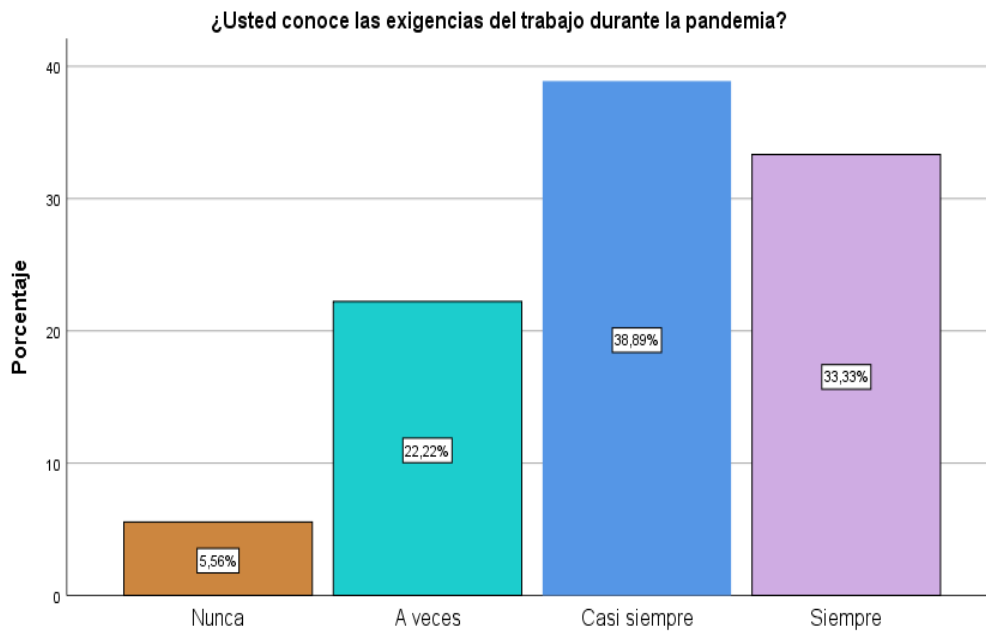


**Figura 14.***Resultado de la pregunta 7***Interpretación**

De acuerdo a la figura 13, el 44,44 % de los encuestados mencionaron que a veces la estructura organizacional le permite tomar decisiones dentro de su puesto de trabajo, durante la pandemia, y el 33,33 % mencionaron que casi siempre la estructura organizacional le permite tomar decisiones dentro de su puesto de trabajo, durante la pandemia, por otro lado, el 16,67 % indicaron que siempre y el 5,56% nunca la estructura organizacional le permite tomar decisiones dentro de su puesto de trabajo, durante la pandemia. Entonces podemos inferir que la gran mayoría no tiene una postura segura en sus respuestas.

**Figura 15.***Resultado de la pregunta 8***Interpretación**

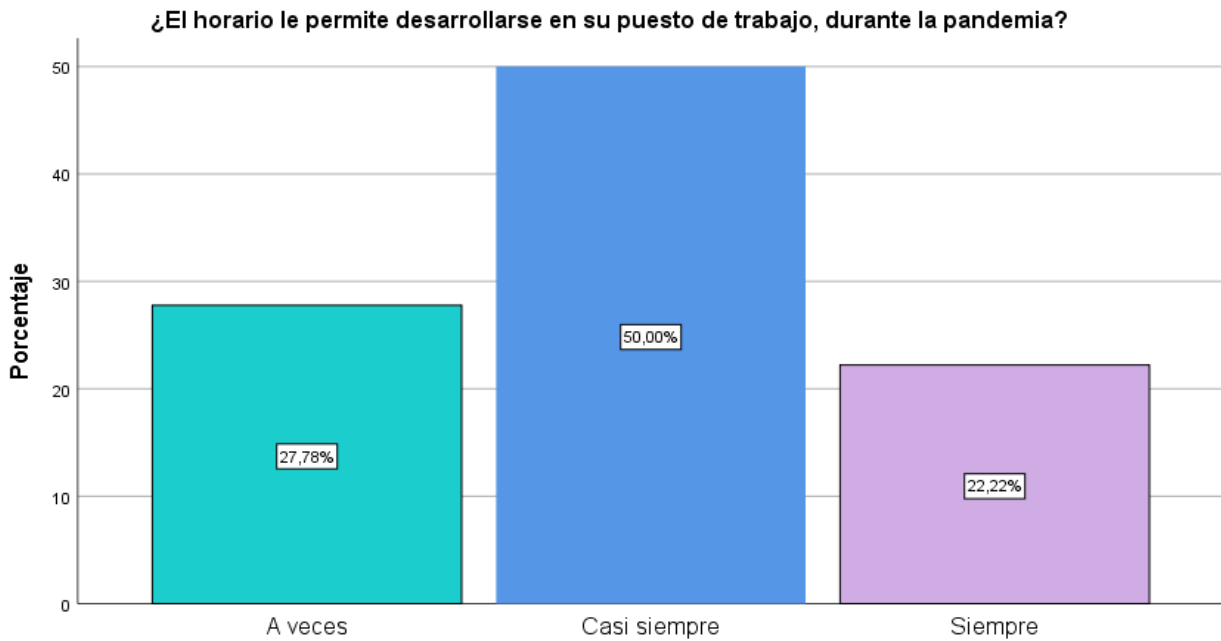
De acuerdo a la figura 14, el 44.44 % de los encuestados mencionaron que casi nunca las responsabilidades del puesto están claramente definidas, durante la pandemia, el 22,22 señalaron que casi siempre y siempre las responsabilidades del puesto están claramente definidas, durante la pandemia. Por otro lado, el 11,11% manifestaron que nunca las responsabilidades del puesto están claramente definidas, durante la pandemia. Entonces podemos inferir que la gran mayoría de los encuestados indicaron que casi nunca y nunca las responsabilidades del puesto están claramente definidas, durante la pandemia.

**Figura 16.***Resultado de la pregunta 9***Interpretación**

De acuerdo a la figura 15, el 38,89 % de los encuestados mencionaron que casi siempre usted conoce las exigencias del trabajo durante la pandemia. El 33,33% manifestaron que siempre usted conoce las exigencias del trabajo durante la pandemia. Por otro lado, el 22,22% indicaron que a veces si usted conoce las exigencias del trabajo durante la pandemia y por último el 5,56% indico que nunca se conoce las exigencias del trabajo durante la pandemia. Entonces podemos inferir que la gran mayoría de los encuestados indicaron que casi siempre y siempre conoce las exigencias del trabajo durante la pandemia.

**Figura 17.**

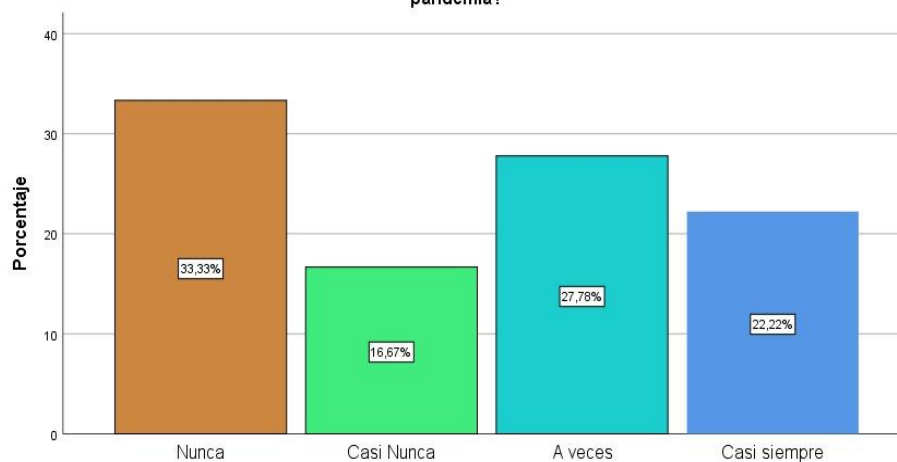
Resultado de la pregunta 10

**Interpretación**

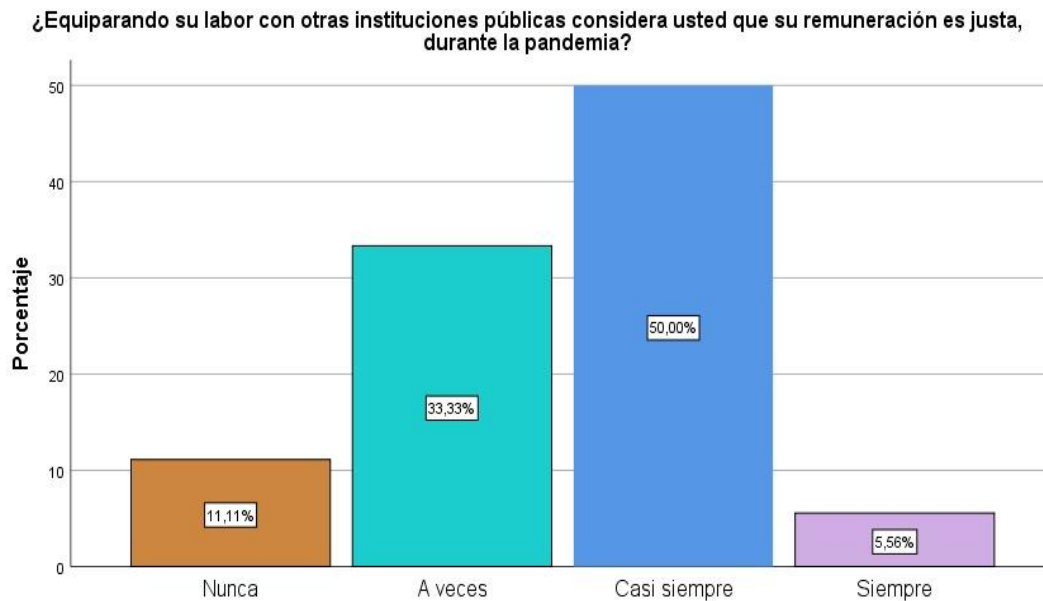
De acuerdo a la figura 16, el 50,00% de los encuestados mencionaron que casi siempre el horario le permite desarrollarse en su puesto de trabajo, durante la pandemia y el 27,78 % manifestaron que a veces. Por otro lado, el 22,22% indicaron que siempre el horario le permite desarrollarse en su puesto de trabajo durante la pandemia. Entonces podemos inferir que la gran mayoría de los encuestados indicaron que casi siempre y siempre el horario le permite desarrollarse en su puesto de trabajo, durante la pandemia.

**Figura 18.***Resultado de la pregunta 11*

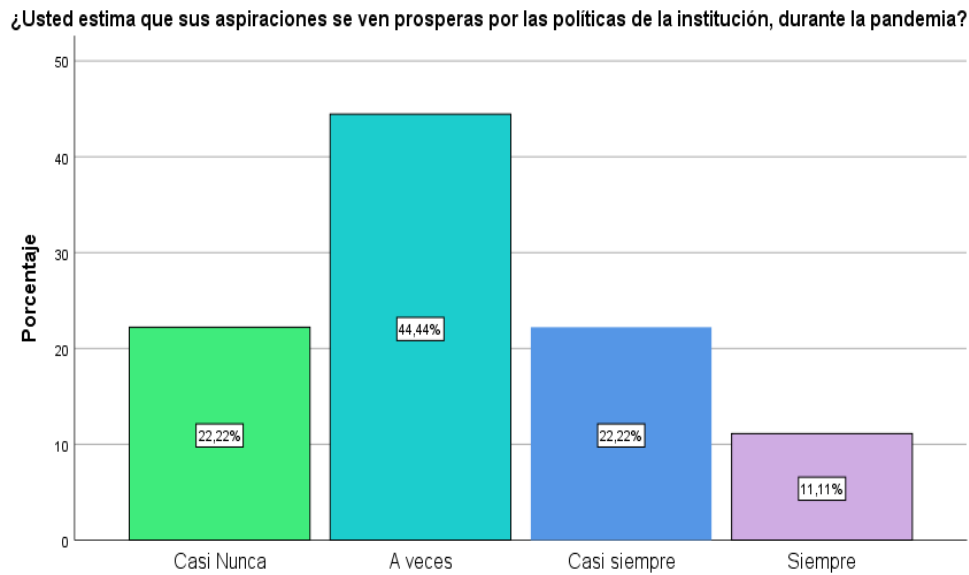
¿Considera usted que las coberturas de salud y bienestar que brinda la institución son adecuadas, durante la pandemia?

**Interpretación**

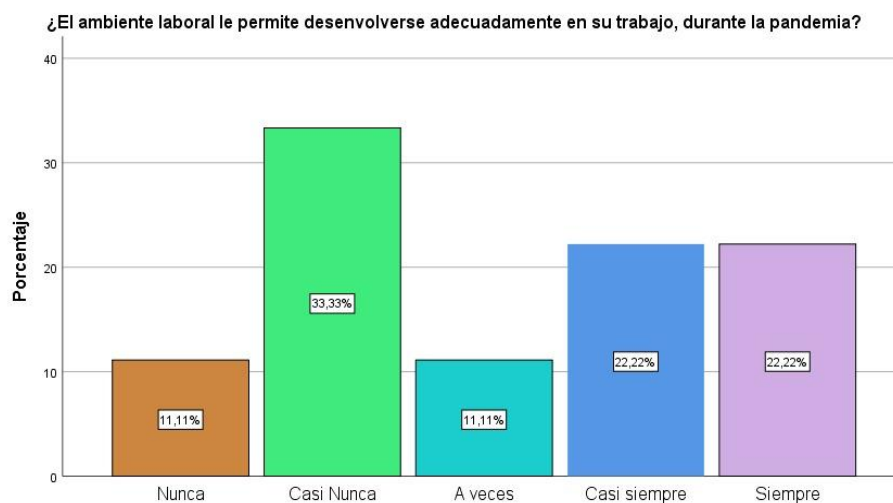
De acuerdo a la tabla 15 y gráfico 18, el 33,33% de los encuestados mencionaron que nunca consideran que las coberturas de salud y bienestar que brinda la institución son adecuadas, durante la pandemia, el 27,78% indicaron que a veces las coberturas de salud y bienestar que brinda la institución son adecuadas. El 22,22% considera que casi siempre considera que las coberturas de salud y bienestar que brinda la institución son adecuadas, durante la pandemia. Por otro lado, el 16,67% considera que casi nunca las coberturas de salud y bienestar que brinda la institución son adecuadas, durante la pandemia. Entonces podemos inferir que la gran mayoría de los encuestados considera que nunca las coberturas de salud y bienestar que brinda la institución son inadecuadas, durante la pandemia.

**Figura 19.***Resultado de la pregunta 12***Interpretación**

De acuerdo a la figura 18, el 50,00% de los encuestados mencionaron que, equiparando su labor con otras instituciones públicas, casi siempre consideran que la remuneración es justa, durante la pandemia. El 33,33% indicaron que, equiparando su labor con otras instituciones públicas, a veces consideran que la remuneración es justa, durante la pandemia. Entonces podemos inferir que la gran mayoría de los encuestados indicaron que equiparando su labor con otras instituciones públicas casi siempre y nunca consideran que la remuneración es justa, durante la pandemia.

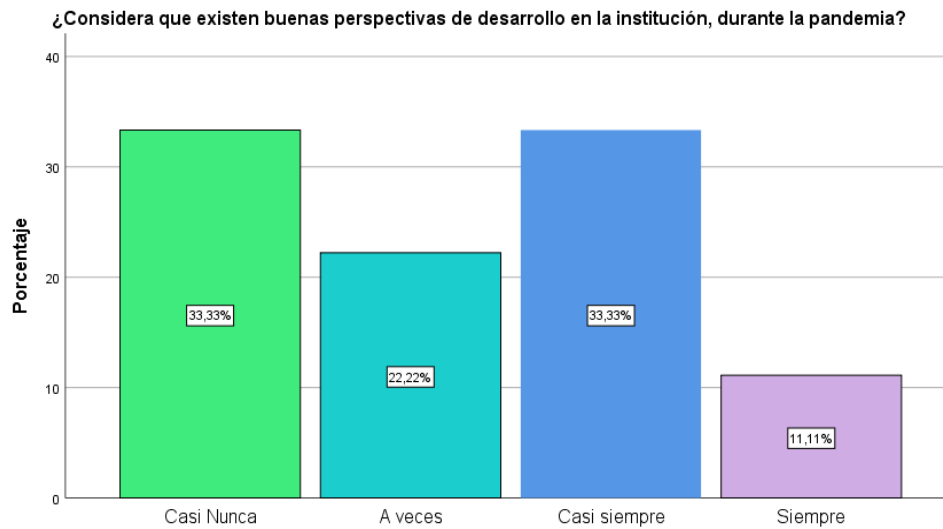
**Figura 20.***Resultado de la pregunta 13***Interpretación**

De acuerdo a la figura 19, el 44,44 % de los encuestados mencionaron que a veces se estima que sus aspiraciones se ven prosperas por las políticas de la institución, durante la pandemia. El 22,22% indico que casi nunca y casi siempre se estima que sus aspiraciones se ven prosperas por las políticas de la institución y por último que el 11,11% siempre se estima que sus aspiraciones se ven prosperas por las políticas de la institución. Entonces podemos inferir que la gran mayoría de los encuestados indicaron que casi nunca, casi siempre y siempre se estima que sus aspiraciones se ven prosperas por las políticas de la institución, durante la pandemia.

**Figura 21.***Resultado de la pregunta 14***Interpretación**

De acuerdo a la figura 20, el 33,33 % de los encuestados mencionaron que casi nunca el ambiente laboral le permite desenvolverse adecuadamente en su trabajo, durante la pandemia. El 22,22% casi siempre y siempre, indicaron que el ambiente laboral le permite desenvolverse adecuadamente en su trabajo, durante la pandemia. Por otro lado, el 11,11% indicaron que nunca y a veces que el ambiente laboral le permite desenvolverse adecuadamente en su trabajo. Entonces podemos inferir que la gran mayoría de los encuestados indicaron que casi nunca, casi siempre y siempre ambiente laboral le permite desenvolverse adecuadamente en su trabajo.



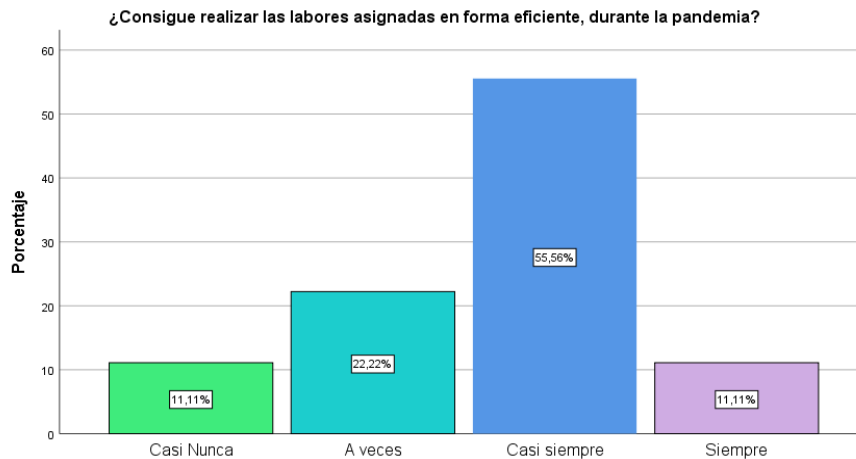
**Figura 22.***Resultado de la pregunta 15***Interpretación**

De acuerdo a la figura 21, el 33,33% de los encuestados mencionaron que casi siempre, y casi nunca consideran que existen buenas perspectivas de desarrollo en la institución durante la pandemia. El 22,22% manifestaron que a veces existen buenas perspectivas de desarrollo en la institución durante la pandemia. Por otro lado, el 11,11 % manifestaron que siempre existen buenas perspectivas de desarrollo en la institución durante la pandemia. Entonces podemos inferir que la gran mayoría de los encuestados indicaron que casi siempre y casi nunca existen buenas perspectivas de desarrollo en la institución durante la pandemia.

### 5.3.2. Resultados de la variable dependiente

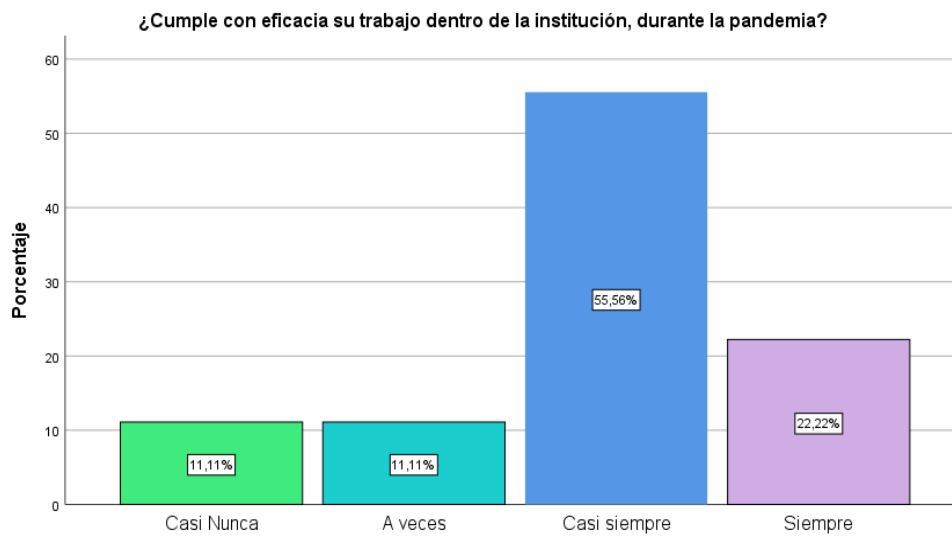
#### Figura 23.

Resultado de la pregunta 16

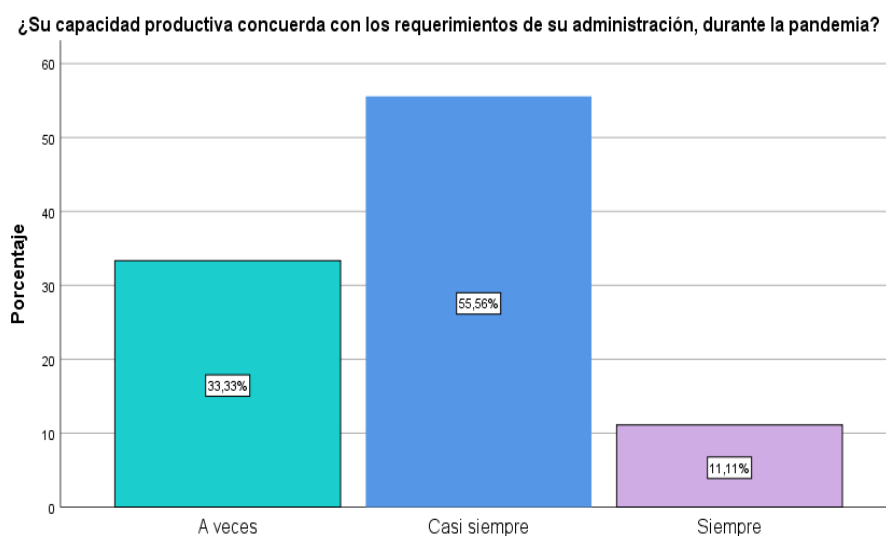


#### Interpretación

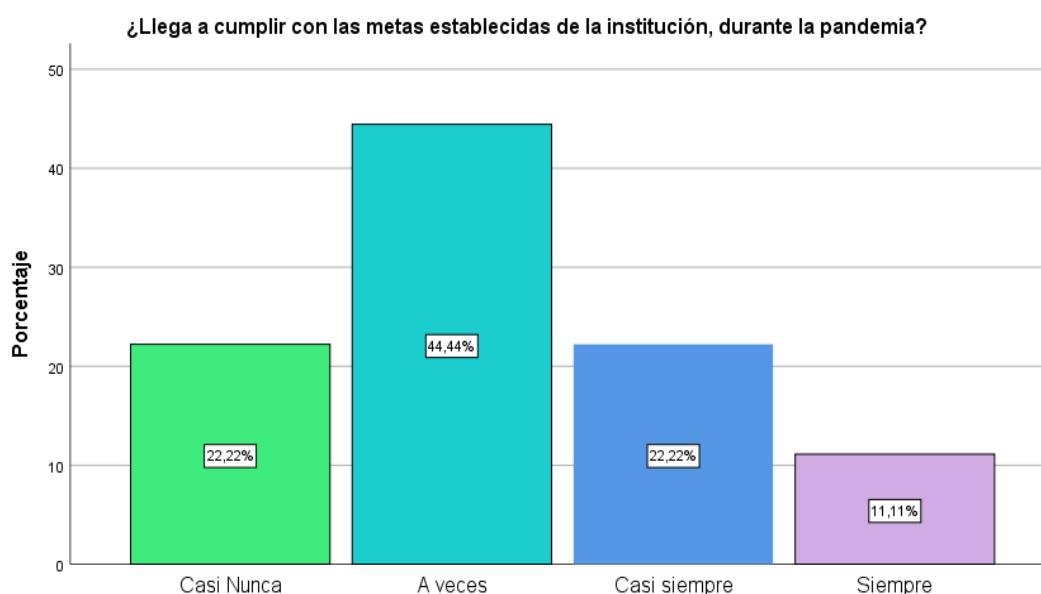
De acuerdo a la figura 22, el 55.56% de los encuestados mencionaron que casi siempre consiguen realizar las labores asignadas en forma eficiente, durante la pandemia. El 22.22% indicaron que a veces consiguen realizar las labores asignadas en forma eficiente. Por otro lado, el 11,11% indicaron que casi nunca y siempre consiguen realizar las labores asignadas en forma eficiente, durante la pandemia. Entonces podemos inferir que la gran mayoría de los encuestados indicaron que casi siempre, siempre y casi nunca consiguen realizar las labores asignadas en forma eficiente, durante la pandemia.

**Figura 24.***Resultado de la pregunta 17***Interpretación**

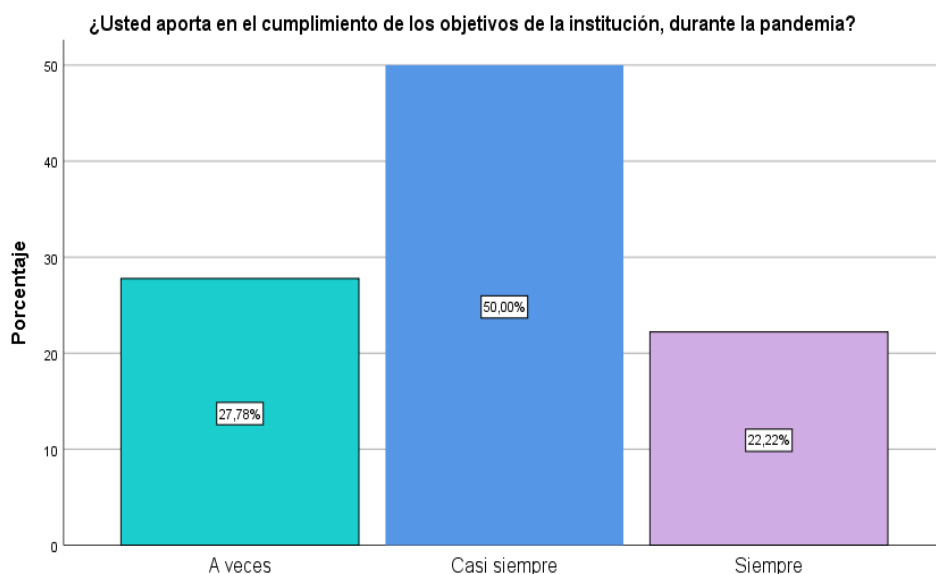
De acuerdo a la figura 23, el 55.56% de los encuestados mencionaron que casi siempre cumplen con eficacia su trabajo dentro de la institución, durante la pandemia. El 22,22% indican que siempre cumplen con eficacia su trabajo dentro de la institución, durante la pandemia. Por otro lado, el 11,11% nunca y a veces cumplen con eficacia su trabajo dentro de la institución, durante la pandemia. Entonces podemos inferir que la gran mayoría de los encuestados indicaron que casi siempre y siempre cumplen con eficacia su trabajo dentro de la institución, durante la pandemia.

**Figura 25.***Resultado de la pregunta 18***Interpretación**

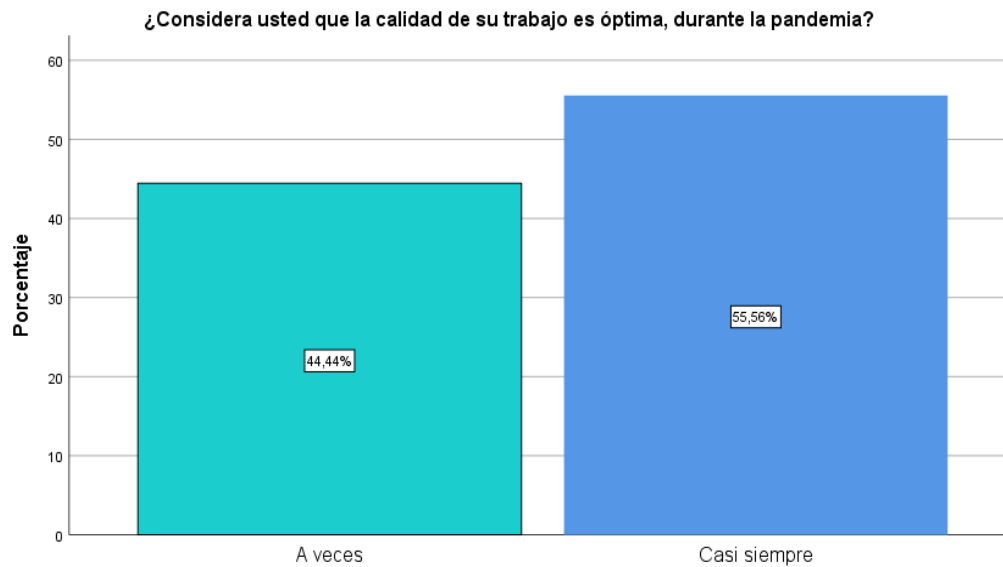
De acuerdo a la figura 24, el 55.56% de los encuestados mencionaron que su capacidad productiva casi siempre concuerda con los requerimientos de su administración, durante la pandemia. El 33,33 % indicaron que su capacidad productiva a veces concuerda con los requerimientos de su administración, durante la pandemia. Y que el 11,11% de su capacidad productiva siempre concuerda con los requerimientos de su administración, durante la pandemia. Entonces podemos inferir que la gran mayoría de los encuestados indicaron que casi siempre y siempre y siempre su capacidad productiva concuerda con los requerimientos de su administración, durante la pandemia.

**Figura 26.***Resultado de la pregunta 19***Interpretación**

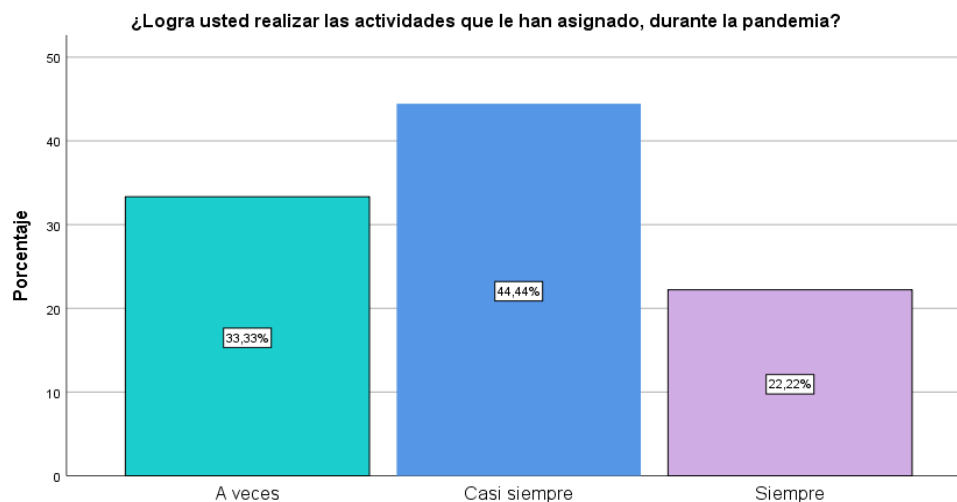
De acuerdo a la figura 25, el 44,44 % de los encuestados mencionaron que a veces se llega a cumplir con las metas establecidas de la institución durante la pandemia. El 22,22% casi nunca y casi siempre se llega a cumplir con las metas establecidas de la institución durante la pandemia. Y por último el 11,11% siempre llega a cumplir con las metas establecidas de la institución durante la pandemia. Entonces podemos inferir que la gran mayoría de los encuestados indicaron que casi siempre, siempre y casi nunca llega a cumplir con las metas establecidas de la institución durante la pandemia.

**Figura 27.***Resultado de la pregunta 20***Interpretación**

De acuerdo a la figura 26, el 50,00% de los encuestados mencionaron que casi siempre aporta en el cumplimiento de los objetivos de la institución, durante la pandemia. El 27,78 % indicaron que a veces aporta en el cumplimiento de los objetivos de la institución, durante la pandemia. Y finalmente manifestaron que el 22,22% siempre aporta en el cumplimiento de los objetivos de la institución, durante la pandemia. Entonces podemos inferir que la gran mayoría de los encuestados indicaron que casi siempre y siempre aporta en el cumplimiento de los objetivos de la institución, durante la pandemia.

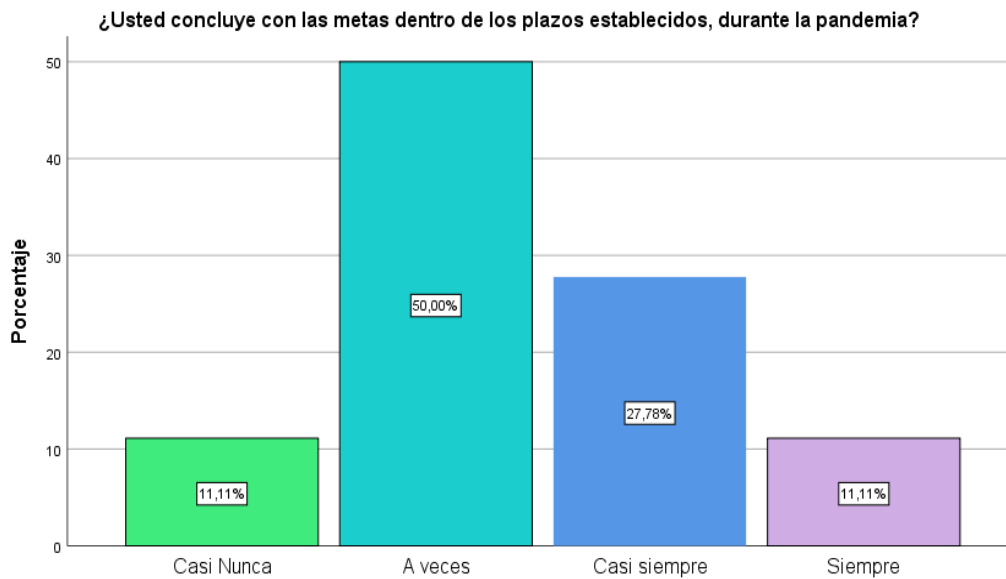
**Figura 28.***Resultado de la pregunta 21***Interpretación**

De acuerdo a la figura 27, el 55.56% de los encuestados mencionaron que casi siempre consideran que la calidad de su trabajo es óptima, durante la pandemia. El 44,44% indicaron que a veces la calidad de su trabajo es óptima, durante la pandemia. Entonces podemos inferir que la gran mayoría de los encuestados indicaron que casi siempre consideran que la calidad de su trabajo es óptima, durante la pandemia.

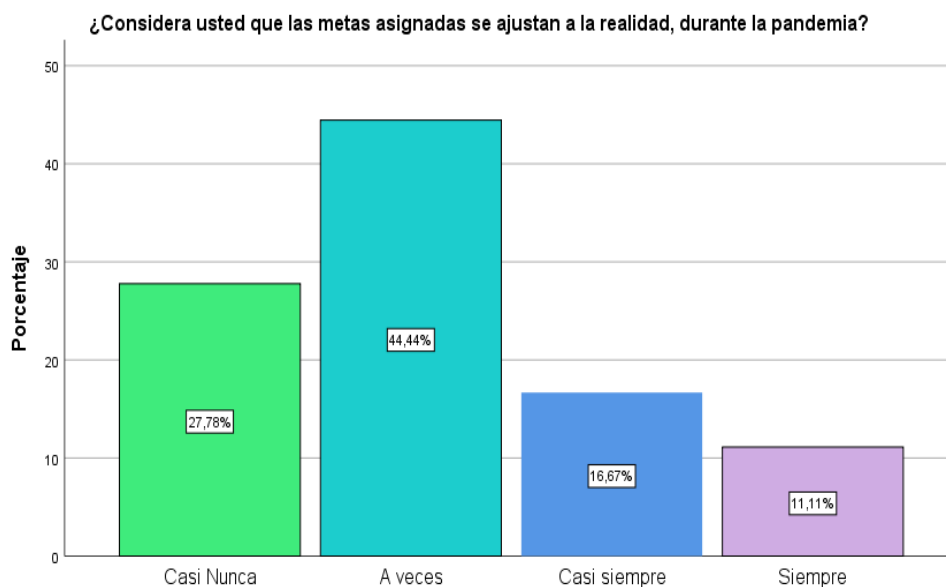
**Figura 29.***Resultado de la pregunta 22***Interpretación**

De acuerdo a la figura 28, el 44,44 % de los encuestados mencionaron que casi siempre logra realizar las actividades que le han asignado, durante la pandemia. El 33,33% indica que a veces logra realizar las actividades que le han asignado, durante la pandemia. Por otro lado, el 22,22% menciona que siempre logra realizar las actividades que le han asignado, durante la pandemia. Entonces podemos inferir que la gran mayoría de los encuestados indicaron que casi siempre y siempre logra realizar las actividades que le han asignado, durante la pandemia.

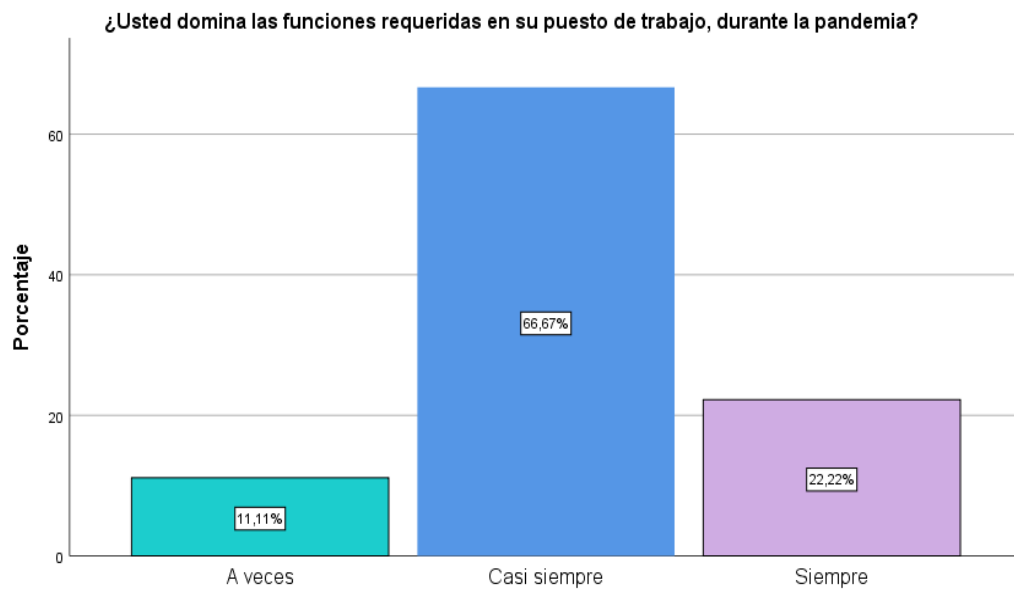


**Figura 30.***Resultado de la pregunta 23***Interpretación**

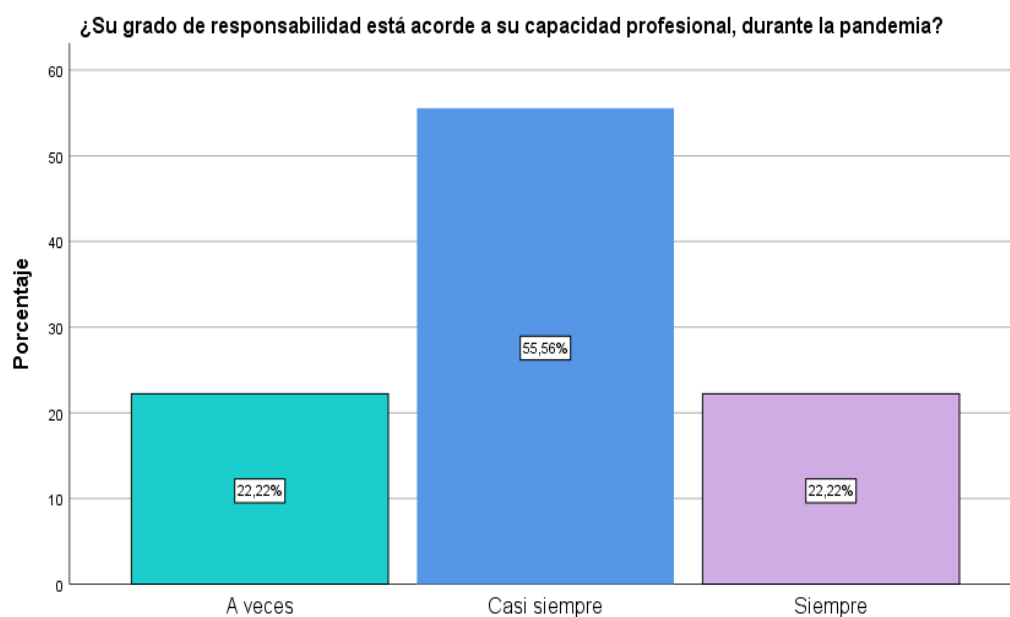
De acuerdo a la figura 29, el 50,00 % de los encuestados mencionaron que a veces concluye con las metas dentro de los plazos establecidos, durante la pandemia. El 27,78 % indicaron que casi siempre concluye con las metas dentro de los plazos establecidos. Por otro lado, el 11,11% indicaron que casi nunca y siempre concluye con las metas dentro de los plazos establecidos, durante la pandemia. Entonces podemos inferir que la gran mayoría de los encuestados no tienen una postura definida.

**Figura 31.***Resultado de la pregunta 24***Interpretación**

De acuerdo a la figura 30, el 44,44 % de los encuestados mencionaron que a veces consideran que las metas asignadas se ajustan a la realidad durante la pandemia. El 27,78% indicaron que casi nunca consideran que las metas asignadas se ajustan a la realidad. Por otro lado, el 16,67% consideran casi siempre que las metas asignadas se ajustan a la realidad. Y por último el 11,11% considera que siempre las metas asignadas se ajustan a la realidad. Entonces podemos inferir que la gran mayoría de los encuestados indicaron que casi nunca, casi siempre y siempre consideran que las metas asignadas se ajustan a la realidad durante la pandemia.

**Figura 32.***Resultado de la pregunta 25***Interpretación**

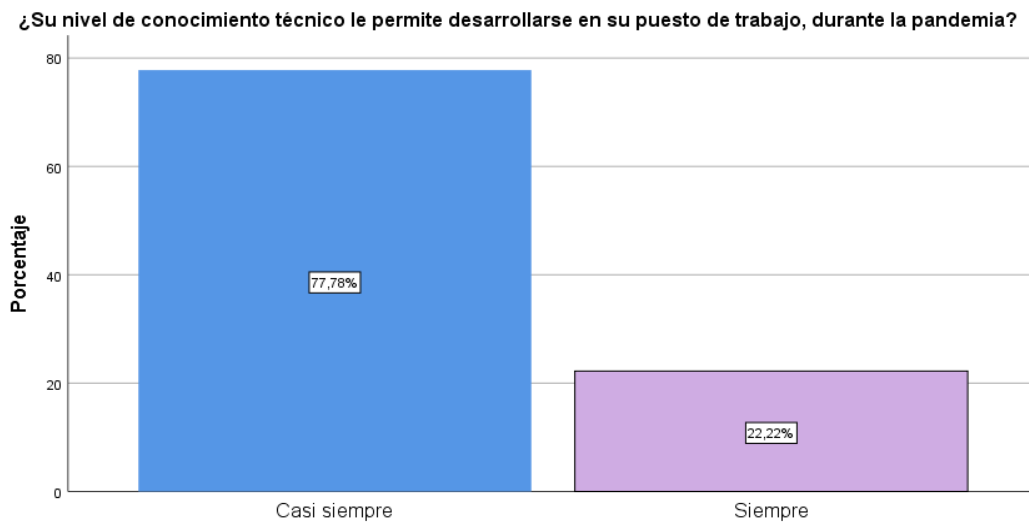
De acuerdo a la figura 31, el 66,67 % de los encuestados mencionaron que casi siempre domina las funciones requeridas en su puesto de trabajo, durante la pandemia. El 22,22 % indicaron que siempre domina las funciones requeridas en su puesto de trabajo. Por otro lado, el 11,11% considera que a veces domina las funciones requeridas en su puesto de trabajo. Entonces podemos inferir que la gran mayoría de los encuestados indicaron que casi siempre domina las funciones requeridas en su puesto de trabajo, durante la pandemia.

**Figura 33.***Resultado de la pregunta 26***Interpretación**

De acuerdo a la figura 32, el 55,56 % de los encuestados mencionaron que casi siempre su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional, durante la pandemia. El 22,22% menciona que siempre su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional, durante la pandemia. Por otro lado, el 22,22 % indico que a veces su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional, durante la pandemia. Entonces podemos inferir que la gran mayoría de los encuestados indicaron que casi siempre y siempre su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional, durante la pandemia.

**Figura 34.**

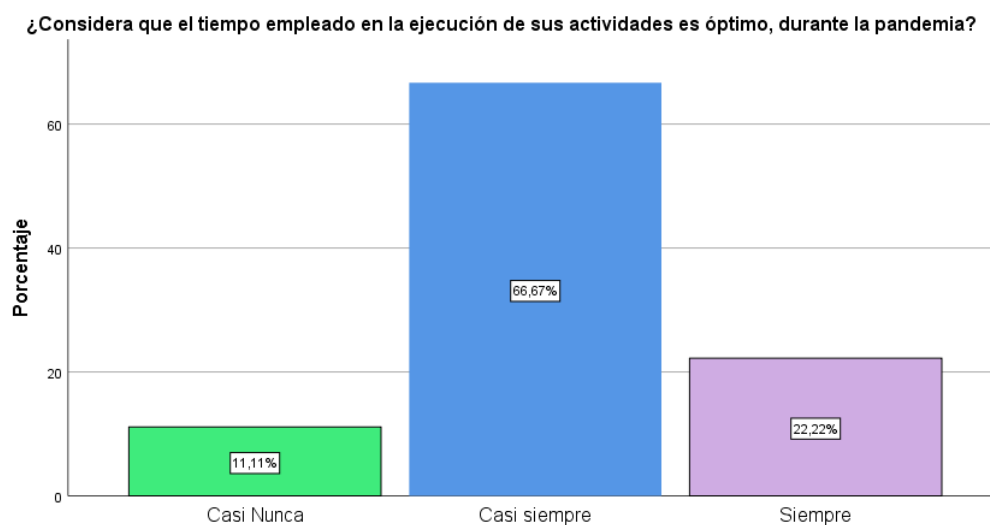
*Resultado de la pregunta 27*

**Interpretación**

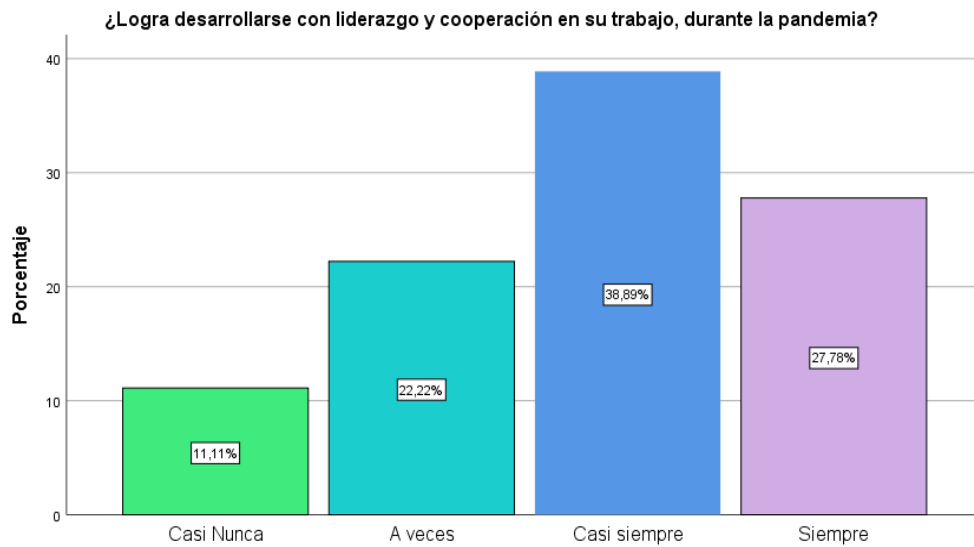
De acuerdo a la figura 33, el 77,78 % de los encuestados mencionaron que casi siempre su nivel de conocimiento técnico le permite desarrollarse en su puesto de trabajo, durante la pandemia. El 22,22 % indicaron que su nivel de conocimiento técnico siempre le permite desarrollarse en su puesto de trabajo, durante la pandemia. Entonces podemos inferir que la gran mayoría de los encuestados indicaron que casi siempre su nivel de conocimiento técnico le permite desarrollarse en su puesto de trabajo, durante la pandemia.

**Figura 35.**

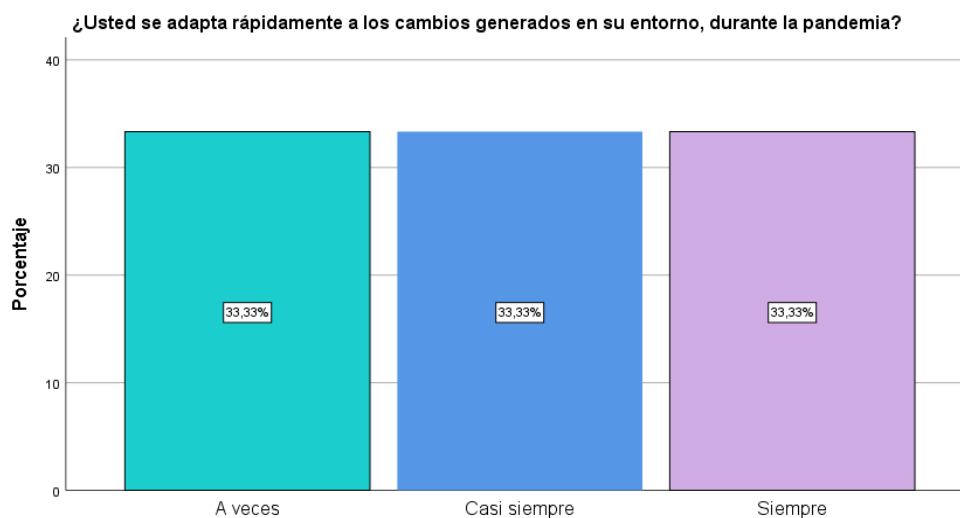
*Resultado de la pregunta 28*

**Interpretación**

De acuerdo a la figura 34, el 66,67 % de los encuestados mencionaron que casi siempre considera que el tiempo empleado en la ejecución de sus actividades es óptimo, durante la pandemia. El 22,22 % indicaron que siempre el tiempo empleado en la ejecución de sus actividades es óptimo, durante la pandemia. Por otro lado, mencionaron que el 11,11% casi nunca considera que el tiempo empleado en la ejecución de sus actividades es óptimo, durante la pandemia. Entonces podemos inferir que la gran mayoría de los encuestados indicaron que casi siempre considera que el tiempo empleado en la ejecución de sus actividades es óptimo, durante la pandemia.

**Figura 36.***Resultado de la pregunta 29***Interpretación**

De acuerdo a la figura 35, el 38,89 % de los encuestados mencionaron que casi siempre logra desarrollarse con liderazgo y cooperación en su trabajo, durante la pandemia. El 27,78 % indicaron que siempre logra desarrollarse con liderazgo y cooperación en su trabajo, durante la pandemia. El 22,22% manifestó que a veces logra desarrollarse con liderazgo y cooperación en su trabajo, durante la pandemia. Por otro lado, el 11,11% indica que casi nunca logra desarrollarse con liderazgo y cooperación en su trabajo, durante la pandemia. Entonces podemos inferir que la gran mayoría de los encuestados indicaron que casi siempre, y siempre logran desarrollarse con liderazgo y cooperación en su trabajo, durante la pandemia.

**Figura 37.***Resultado de la pregunta 30***Interpretación**

De acuerdo a la figura 36, el 33,33 % de los encuestados mencionaron que casi siempre, siempre y a veces usted se adapta rápidamente a los cambios generados en su entorno, durante la pandemia. Entonces podemos inferir que la gran mayoría de los encuestados indicaron que casi siempre y siempre se adapta rápidamente a los cambios generados en su entorno, durante la pandemia.

**5.4. Verificación de hipótesis****5.4.1. Verificación de Hipótesis General**

El clima organizacional tiene relación directa y significativa con el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo durante la pandemia de COVID-19, Tacna - 2021.

Para realizar la prueba de hipótesis se utilizó la prueba de R de Pearson, para determinar el nivel de relación que existe entre las variables de Clima organizacional y desempeño laboral en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo - Tacna 2021.



**Tabla 5.***Correlación Clima organizacional y Desempeño laboral*

		<b>Correlaciones</b>	
		Clima Organizacional	Desempeño Laboral
Clima Organizacional	Correlación de Pearson	1	,737**
	Sig. (bilateral)		,004
	N	18	18
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	,737**	1
	Sig. (bilateral)	,004	
	N	18	18

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

**Tabla 6.***Valores de R de Pearson*

<b>Valor de R de Pearson</b>	<b>Significado</b>
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

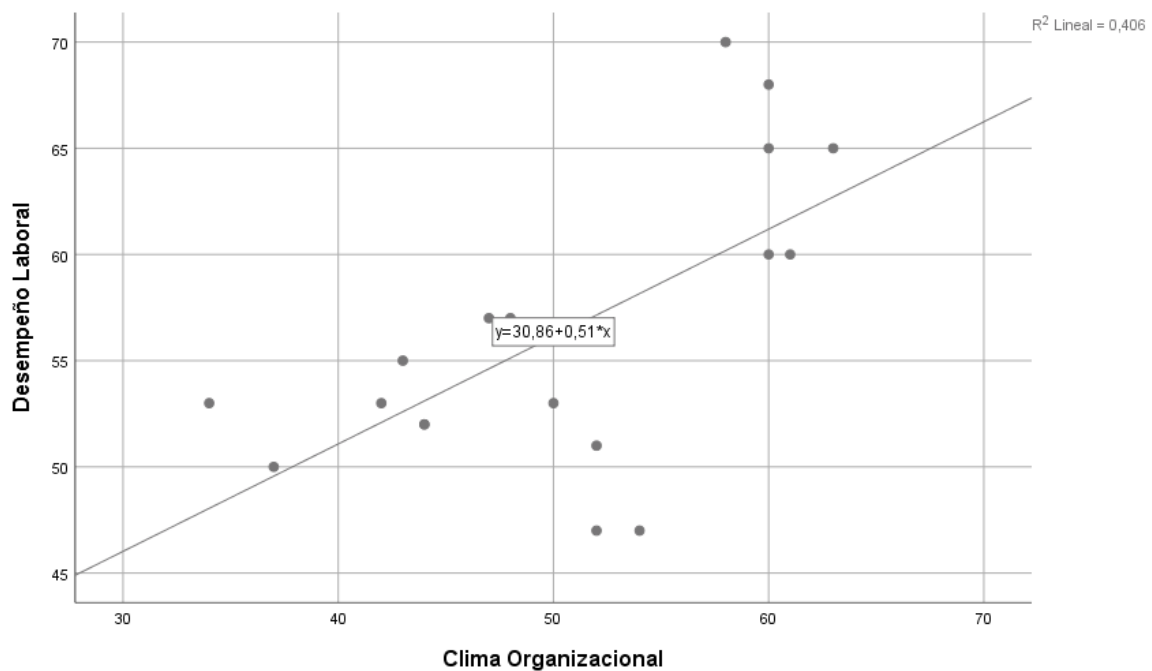
**Análisis e Interpretación:**

Del cuadro de interpretación de R de Pearson, se tiene de los resultados de la clima organizacional y desempeño laboral en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo - Tacna.

Al aplicar el coeficiente de correlación R de Pearson, entre las variables clima organizacional y desempeño laboral en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo – Tacna. Se evidencia una correlación positiva alta, ( $r= 0,737$ ); es decir existe una relación positiva alta entre el clima organizacional y desempeño laboral en la Dirección Regional de

### Figura 38.

*Gráfico de dispersión de puntos clima organizacional y desempeño laboral*



Comercio Exterior y Turismo - Tacna, año 2021.

De acuerdo al gráfico de dispersión de puntos se puede observar que los puntos se aproximan a la recta, por lo tanto, si existe una relación entre las variables.

### 5.4.2 Verificación de Hipótesis Específicas

**HE1:** Existe relación directa y significativa entre la comunicación interpersonal y el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo durante la pandemia de COVID-19, Tacna - 2021.

Para realizar la prueba de hipótesis específica se utilizó la prueba de R de Pearson, para determinar el nivel de relación que existe entre la comunicación interpersonal y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo - Tacna 2021.

**Tabla 7**

*Correlaciones*

		<b>Correlaciones</b>	
		Comunicación Interpersonal	Desempeño Laboral
Comunicación Interpersonal	Correlación de Pearson	1	,536*
	Sig. (bilateral)		,022
	N	18	18
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	,536*	1
	Sig. (bilateral)	,022	
	N	18	18

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

**Tabla 8***Valores de R de Pearson*

<b>Valor de R de Pearson</b>	<b>Significado</b>
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

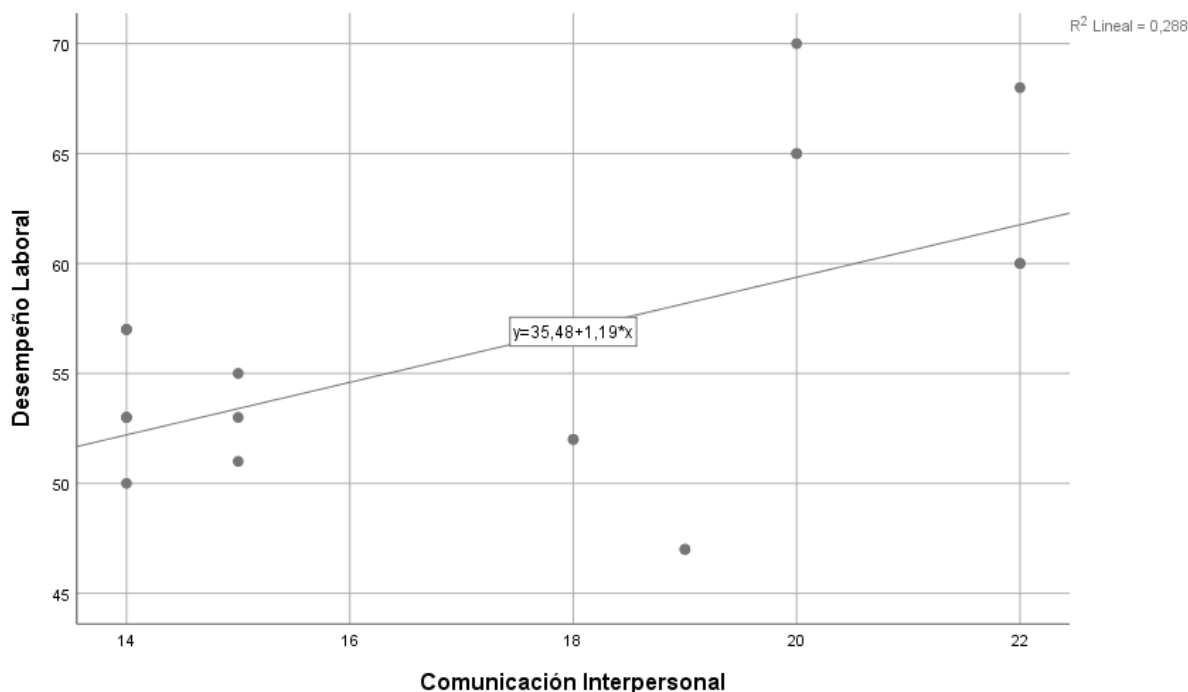
**Análisis e Interpretación:**

Del cuadro de interpretación de R de Pearson, se tiene de los resultados de la comunicación interpersonal y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo - Tacna 2021.

Al aplicar el coeficiente de correlación R de Pearson, entre las variables clima organizacional y desempeño laboral en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo - Tacna. Se evidencia una correlación positiva alta, ( $r= 0,536$ ); es decir existe una relación positiva moderada entre la comunicación interpersonal y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo - Tacna 2021.

**Figura 39.**

*Gráfico de dispersión de puntos comunicación interpersonal y desempeño laboral*



Según el gráfico de dispersión de puntos entre la comunicación interpersonal y el desempeño laboral, se puede observar que no existe muchos puntos conglomerados a la recta, por lo tanto, existe una relación moderada.

**HE2:** Existe relación directa y significativa entre la autonomía para la toma de decisiones y el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo durante la pandemia de Covid-19, Tacna - 2021.

Para realizar la prueba de hipótesis específica se utilizó la prueba de R de Pearson, para determinar el nivel de relación que existe entre la toma de decisiones y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo - Tacna 2021.

**Tabla 9***Correlaciones*

<b>Correlaciones</b>			
		Toma de decisiones	Desempeño Laboral
Autonomía para la toma de decisiones	Correlación de	1	,692**
	Pearson		
	Sig. (bilateral)		,010
	N	18	18
Desempeño Laboral	Correlación de	,692**	1
	Pearson		
	Sig. (bilateral)	,010	
	N	18	18

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

**Tabla 10***Valores de R de Pearson*

<b>Valor de R de Pearson</b>	<b>Significado</b>
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

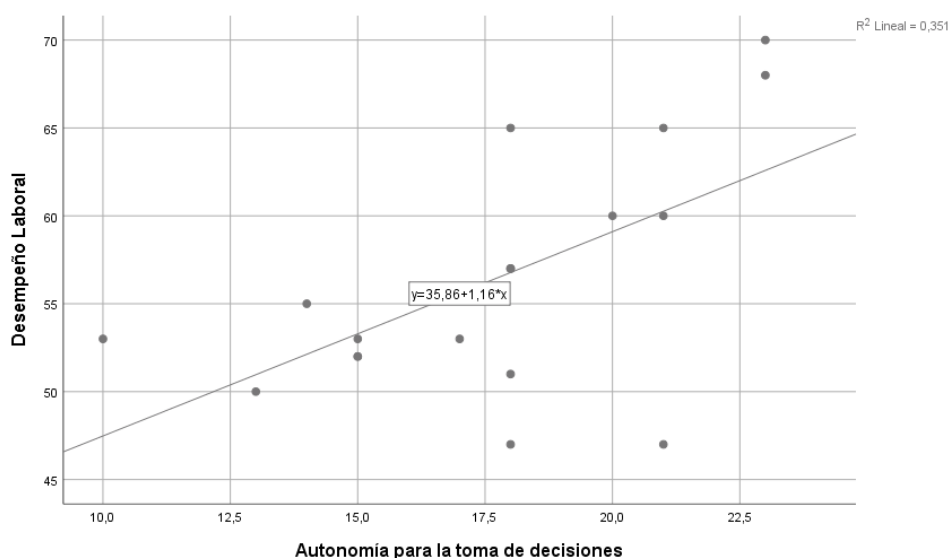
**Análisis e Interpretación:**

Del cuadro de interpretación de R de Pearson, se tiene de los resultados entre la toma de decisiones y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo - Tacna 2021.

Al aplicar el coeficiente de correlación R de Pearson, se evidencia una correlación positiva alta, ( $r= 0,692$ ); es decir existe una relación positiva alta entre la toma de decisiones y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo - Tacna 2021.

#### Figura 40.

*Gráfico de dispersión de puntos autonomía de la toma de decisiones y*



Según el gráfico de dispersión de puntos entre la autonomía para la toma de decisiones y el desempeño laboral, se puede observar que, si existe muchos puntos conglomerados a la recta, por lo tanto, existe una relación alta entre ambas variables.

**HE3:** Existe relación directa y significativa entre la motivación laboral y el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo durante la pandemia de Covid-19, Tacna - 2021.

Para realizar la prueba de hipótesis específica se utilizó la prueba de R de Pearson, para determinar el nivel de relación que existe entre la motivación laboral y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo - Tacna 2021.

**Tabla 11***Correlaciones*

		<b>Correlaciones</b>	
		Motivación laboral	Desempeño Laboral
Motivación laboral	Correlación de Pearson	1	,680*
	Sig. (bilateral)		,044
	N	18	18
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	,680*	1
	Sig. (bilateral)	,044	
	N	18	18

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

**Tabla 12***Valores de R de Pearson*

<b>Valor de R de Pearson</b>	<b>Significado</b>
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

**Análisis e interpretación:**

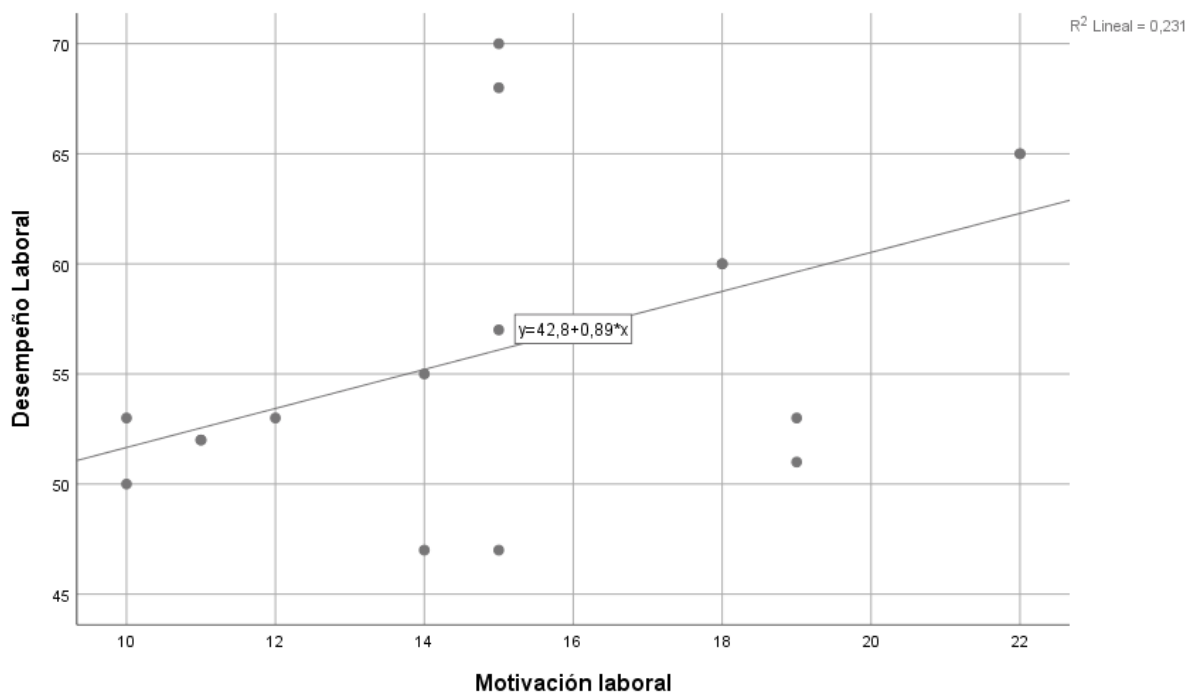
Del cuadro de interpretación de R de Pearson, se tiene de los resultados de la motivación laboral y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo - Tacna 2021.



Al aplicar el coeficiente de correlación R de Pearson. Se evidencia una correlación positiva alta, ( $r= 0,680$ ); es decir existe una relación positiva alta entre la motivación laboral y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo - Tacna 2021.

**Figura 41.**

*Gráfico de dispersión de puntos de motivación laboral y dispersión de puntos*



Según el gráfico de dispersión de puntos entre la autonomía para la toma de decisiones y el desempeño laboral, se puede observar que, si existe muchos puntos conglomerados a la recta, por lo tanto, existe una relación alta entre ambas variables.

### 5.5. Discusión de resultados

Del trabajo de campo realizado y de acuerdo a las tablas y gráficos presentados en el capítulo de resultados, podemos inferir que la gran mayoría de los trabajadores de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Tacna, indicaron que existe una relación armoniosa entre los compañeros de trabajo, además consideran que los canales de comunicación son fluidos entre sus compañeros de trabajo durante la pandemia, así mismo, manifestaron que son entendibles los mensajes que se dan dentro de la institución. En cuanto

al nivel de conocimientos que poseen dijeron que les permite tener facilidades para comunicarse dentro de la institución, además los trabajadores evidenciaron que tienen oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad, durante la pandemia, conoce las exigencias del trabajo y el horario les permite desarrollarse en su puesto de trabajo. En cuanto a sus aspiraciones manifestaron que se ven prosperas por las políticas desarrolladas en la institución, así como también el ambiente laboral les permite desenvolverse adecuadamente en su trabajo durante la pandemia.

Estos resultados tienen relación con los hallazgos de López (2021) quien en su tesis “Clima Organizacional y Desempeño Laboral: propuesta metodológica para la Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil”, manifiesta que existe una relación entre las variables Clima Organizacional y Desempeño Laboral y esta relación es positiva, lo que implica que en caso de que haya un incremento en la variable independiente, hay igualmente un aumento en la variable dependiente. Recomendamos un plan de mejora que ayude a los colaboradores del área de la administración a mantener un nivel alto de Clima Organizacional, de esta manera se asegurará un buen desempeño laboral, ayudando a la institución y a sus clientes objetivos.

Sin embargo, también se puede evidenciar que la gran mayoría de los encuestados (trabajadores de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Tacna) indicaron que casi nunca, la estructura organizacional de la institución les permite tener mayor interrelación con otras áreas, durante la pandemia, así mismo manifestaron que las responsabilidades del puesto no están claramente definidas, ni tampoco consideran que la remuneración es justa, además mencionaron que no existen buenas perspectivas de desarrollo en la institución durante la pandemia, además es preciso resaltar que los trabajadores mencionaron que no consideran que las metas asignadas se ajustan a la realidad durante la pandemia.

Los resultados anteriores guardan relación con las conclusiones de Aguilar (2021) quien en su tesis “El Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en la Oficina de Finanzas de un Organismo Gubernamental Peruano, 2019”. Evidencia que no se puede afirmar que en una oficina gubernamental peruana exista una estructura organizacional y responsabilidad de los funcionarios públicos. Del mismo modo tiene relación con los hallazgos de Rodríguez (2017) en la tesis “El Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión, 2016”. Donde sus principales conclusiones son que el clima organizacional de la municipalidad según los empleados es regular en un 51.79%, también se puede ver que el clima organizacional es importante mejorar en un 80%. La segunda conclusión fue que los puntos que impiden lograr un buen clima laboral son mala comunicación por parte de los jefes, los valores y objetivos de la organización no se comunican de manera adecuada y no existe un buen ambiente laboral.

Respecto al trabajo de campo desarrollado concerniente a la variable dependiente, podemos inferir que la gran mayoría de los encuestados (trabajadores de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Tacna) indicaron que casi siempre consiguen realizar las labores asignadas en forma eficiente, durante la pandemia, además cumplen con eficacia su trabajo dentro de la institución, así mismo sus capacidades productivas concuerdan con los requerimientos de la administración, del mismo modo mencionaron que casi siempre la mayoría llega a cumplir con las metas establecidas de la institución, aportan en el cumplimiento de los objetivos de la institución. Del mismo modo, indicaron que la calidad de su trabajo es óptima y logran realizar las actividades que le han asignado, adicionalmente a ello dominan las funciones requeridas en su puesto de trabajo, su nivel de conocimiento técnico les permite desarrollarse en su puesto de trabajo, además el tiempo empleado en la ejecución de sus actividades es óptimo y logran desarrollarse con liderazgo y cooperación es preciso resaltar

también que se adaptan rápidamente a los cambios generados en su entorno, durante la pandemia.

Los resultados anteriores tienen coincidencia con los resultados de Burneo (2017) en la tesis. “La Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral en el Gobierno Regional de Tacna – 2017”. Donde se evidencia que si existe una relación entre variables, donde el desempeño laboral esta influenciada en la gestión del talento humano de los ejecutivos, dado un enorme valor  $\text{sig} = 0.000$ , y con un coeficiente "r" de 0.792. Esto nos da a entender que, en el Gobierno Regional de Tacna, la ordenación y mejora de sus RR.HH es un componente decisivo en las prácticas, habilidades y objetivos dependientes de los resultados de sus trabajadores, los cuales están trazados en su Plan Estratégico Institucional.

## CAPÍTULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1. Conclusiones

**Primero:** Se determinó que si existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo durante la pandemia de COVID-19, Tacna - 2021. Debido a que al aplicar el coeficiente de correlación R de Pearson, entre las variables clima organizacional y desempeño laboral se evidencia una correlación positiva alta, ( $r= 0,737$ ).

**Segundo:** Al aplicar el coeficiente de correlación R de Pearson, se pudo determinar la relación entre la comunicación interpersonal y desempeño laboral en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo - Tacna. Se evidencia una correlación positiva ( $r=0,536$ ); es decir existe una relación positiva moderada entre la comunicación interpersonal y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo - Tacna 2021.

**Tercero:** Al aplicar el coeficiente de correlación R de Pearson, se pudo determinar la relación entre la toma de decisiones y el desempeño laboral, se evidencia una correlación positiva alta, ( $r= 0,692$ ); es decir existe una relación positiva alta entre la toma de decisiones y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo - Tacna 2021.

**Cuarto:** Al aplicar el coeficiente de correlación R de Pearson se pudo determinar la relación entre la motivación laboral y el desempeño laboral, se evidencia una correlación positiva alta, ( $r= 0,680$ ); es decir existe una relación positiva alta entre la motivación laboral y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo - Tacna 2021.

## 6.2. Recomendaciones

**Primero:** Se recomienda de acuerdo a los resultados obtenidos se observa que los niveles del clima organizacional y del desempeño laboral en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo durante la pandemia de COVID-19 son aceptables, empero se sugiere implementar las estrategias planteadas en la presente investigación, a través de la contratación de consultas especializadas en gestión de recursos humanos.

**Segundo:** Se recomienda realizar estudios de investigación que contemplen a profundidad la dimensión comunicación interpersonal para poder mejorar la comunicación que existe en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de la ciudad de Tacna, debido que si bien es cierto se encuentra a un nivel bueno, puede ser objetivo de una mejora continua.

**Tercero:** Se recomienda implantar planes de mejora para poder coadyuvar a la optimización de la toma de decisiones del personal que trabaja en Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de la ciudad de Tacna.

**Cuarto:** Se recomienda a la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de la ciudad de Tacna, desarrollar con más frecuencia capacitación y charla para poder incrementar la motivación en los trabajadores, debido a que está nueva realidad post pandemia se presenta con muchos y retos y cambios que todos debemos asumir y adaptarnos de manera rápida y eficaz.

## CAPÍTULO VII

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar Duárez, O. J. (2021). *El clima organizacional y el desempeño laboral en los servidores públicos de la oficina de finanzas de un organismo gubernamental peruano en el periodo 2019*. Tesis de Pregrado, Universidad Ricardo Palma, Escuela de Pregrado, Lima.
- Alvarez, F. T. (1992). *Clima organizacional y productividad laboral*. Colombia: F. Alvarez.
- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. Caracas: Episteme.
- Béjar Colque, D. K. (2021). *Clima organizacional y compromiso laboral en la empresa Edubra S.A.C. de la ciudad de Tacna, 2018*. Tesis de Postgrado, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Escuela de Postgrado, Tacna.
- Bobadilla Merlo, C. C. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral en institutos superiores tecnológicos de Huancayo*. Tesis de Postgrado, Universidad Nacional del Centro del Perú, Escuela de Postgrado, Huancayo.
- Bohórquez, B. (2004). *Comunicación Organizacional y Desempeño Laboral en Centros de Información y Archivo de Institutos Universitarios*. Tesis de grado, Universidad Católica Andrés Bello, Caracas.
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides Rodríguez, A. (2020). *La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización [Motivation and job performance: human capital as a key factor in an organization]*. *Universidad Y Sociedad*, 12(3), 385-390.
- Bollet-Ramírez, F., & Flores-Asís, E. (2019). Satisfacción laboral y desempeño de las personas en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2018. Repositorio de Revistas de la Universidad Privada de Pucallpa, 3(03). <https://doi.org/10.37292/riccva.v3i03.121>
- Brunet, L. (1999). *El clima de trabajo en las organizaciones*. México: Trillas.

Brito Carrillo ( 2020) C, Pitre-Redondo, R, & Cardona-Arbeláez, D. (2020). Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño del Personal en una Empresa de Servicio.

Bunge, M. (1971). *La investigación científica: su estrategia y su filosofía*. Habana: Ciencias Sociales.

Burneo Alvarón, R. R. (2017). *La gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Tacna - 2017*. Tesis de posgrado, Universidad Privada de Tacna, Escuela de Postgrado, Tacna.

Campbell, J. (2000). *Modellin the performance prediction problem in industrial and organizational psychology*. Palo Alto: Handbook of Industrial and Organizational Psychology.

Campbell, J., McCloy, R., Oppler, S., & Sager, C. (1993). *A Theory of Performance*. In: Schmitt, N. and Borman, W.C., Eds., *Personnel Selection in Organizations*. San Francisco: Jossey - Bass.

Castro Márquez, F. (2003). *El proyecto de investigación y su esquema de elaboración*. Caracas: Uyapal.

Catacora Mayta, H. P. (2018). *Influencia del clima organizacional de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo (DIRCETUR) en la sostenibilidad empresarial de la Asociación Peruana de Agencias de Viajes y Turismo (APAVIT) - Puno 2017*. Tesis de Postgrado, Universidad San Martín de Porres, Escuela de Postgrado, Lima.

Chata Acho, K. (2020). *Clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva, período 2018*. Tesis de Pregrado, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Escuela de Pregrado, Tacna.

Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: Editorial McGraw Hill.

Chiavenato, I. (2002). *Gestión del talento humano*. Bogotá: McGraw - Hill Interamericana S.A.



Domínguez-Aguirre, L. R., Ramírez-Campos, Álvaro F., & García-Méndez, A. (2013). El clima laboral como un elemento del compromiso organizacional [The work environment as an element of organizational commitment]. *Revista Nacional De Administración*, 4(1), 59-70. <https://doi.org/10.22458/rna.v4i1.533>

El comercio ( 2018). El 86% de peruanos afirmó que estarían dispuestos a renunciar a su actual trabajo si tuviera un mal clima laboral. <https://elcomercio.pe/economia/personal/86-peruanos-renunciaria-mal-clima-laboral-noticia-548835-noticia/#:~:text=Seg%C3%BAAn%20una%20encuesta%20elaborada%20por,tuviera%20un%20mal%20clima%20laboral.&text=Un%2036%25%20dijo%20no%20sentir%20que%20su%20trabajo%20era%20apreciado>.

Edel Navarro, R., García Santillán, A., & Bustamante Rocío, C. (2007). *Clima y compromiso organizacional*. Veracruz: Universidad Veracruzana.

Eyssautier de la Mora, M. (1998). *Metodología de la Investigación. Desarrollo de la inteligencia*. México: ECAFSA.

Faria Mello, F. A. (1995). *Desarrollo Organizacional. Enfoque Integral*. México D.F.: Noriega Editores.

Furnham, A. (1992). *Personality at work. The role of individual differences in the workplace*. Londres: Routledge.

Gestion ( 2021 ) El 55% de trabajadores peruanos afirma sentir temor de fallar o cometer un error en su centro laboral, de acuerdo a un estudio de la Consultora Dench. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/clima-laboral-el-55-de-trabajadores-peruanos-tiene-miedo-de-cometer-errores-laborales-nndc-noticia/>

García Ramirez, M. G., & Ibarra Velasquez, L. A. (2012). *Diagnóstico de clima organizacional del departamento de educación de la Universidad de Guanajuato*. Guanajuato: Universidad de Guanajuato.

García, M. (2001). *La importancia de la evaluación del desempeño*. México: Revista proyecciones.

- Gonzales-Reyes, J. V., Paredes-Núñez, M. A., Núñez-López, R., Paredes-Núñez, V., & Paredes-Núñez, I. (2018). La influencia del liderazgo en el clima organizacional de las empresas [The influence of leadership on the organizational climate of companies]. *Revistas de Investigación*, 42(95)
- Gutierrez Caqui, F. M. (2019). *Influencia del clima organizacional en la gestión empresarial de la agencia principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, período 2018*. Tesis de Pregrado, Universidad Privada de Tacna, Escuela de Pregrado, Tacna.
- Hellriegel, D., & Slocum, J. W. (2009). *Comportamiento Organizacional [Organizational behavior]*. México: Cengage Learning Editores
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: McGraw-Hill.
- Ivancevich, J. M., Matteson, M. T., & Konopaske, R. (2006). *Comportamiento Organizacional [Organizational behavior]*. México: Mc GrawHill.
- Jaén Díaz, M. (2010). *Predicción del rendimiento laboral a partir de indicadores de motivación, personalidad y percepción de factores psicosociales*. Tesis de posgrado, Universidad Complutense de Madrid, Facultad de Psicología, Madrid. Obtenido de <https://eprints.ucm.es/10843/1/T31913.pdf>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Principles of Marketing*. Inglaterra: Pearson Education Limited.
- Litwin, G., & Stringer, R. (1968). *Motivation and organizational climate*. Boston: Harvard Business School Press.
- López Aguilar, W. E., & Mata Bernal, C. T. (2007). *Diagnóstico y propuesta de mejora del Clima Organizacional en la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillado*. Tesis de grado, Universidad Dr. Jose Matias Delgado, Facultad de Economía Dr. Santiago I. Barberena, Antigua Cuscatlán. Obtenido de <https://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/Fulltext/ADLD0000762/PP.pdf>
- López Neira, A. A. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral Propuesta metodológica para la Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil*. Tesis de

Postgrado, Universidad Politécnica Salesiana, Escuela Postgrado, Guayaquil - Ecuador.

Martinez, B. (2001). *Análisis del clima laboral: Una herramienta de Gestión Imprescindible*. España: KPMG.

Moos, R. (1974). *The Social Climate Scale: An overview*. California: Consulting Psychologists Press.

Moos, R. (1989). *Escala de Clima Social, Familia, Trabajo, Instituciones, Penitenciarias, Centro Escolar*. Madrid: TEA Investigación y Publicaciones Psicológicas.

Morales Saavedra, E. A. (2016). *influencia del liderazgo directivo en el clima organizacional de dos centros educativos pertenecientes a una cadena de jardines infantiles y salas cunas de la región metropolitana*. Tesis de Postgrado, Pontificia Universidad Católica de Chile, Escuela de Postgrado, Santiago, Chile.

OIT. (2020) Organización Internacional de Trabajo OIT. (2020). Coyuntura Laboral en América Latina y el Caribe. <https://n9.cl/mlqu>

Pedraza-Melo, N. A. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano [The organizational climate and its relationship with job satisfaction from the perception of human capital]. *Revista Lasallista de Investigación*, 15(1), 90101. <https://doi.org/10.22507/rli.v15n1a9>

Quintero, N., Africano, N., & Faría, E. (2008). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago*. Artículo científico, Universidad del Zulia, Zulia.

Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación.

Rodríguez Corales, C. L. (2017). *El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Sanchez Carrión - 2016*. Tesis de grado, Universidad Nacional de Trujillo, Facultad de Ciencias Económicas, Trujillo. Obtenido de

[http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/10631/rodriguezcorales\\_cinthy\\_a.pdf](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/10631/rodriguezcorales_cinthy_a.pdf)

Rodríguez Valencia, J. (2002). *Administración Moderna de Personal*. Thomson.

Rubio Navarro, E. (2002). *Semanario de economía familiar, consumo y empleo*. Obtenido de Reglas de Oro de un buen clima laboral: Los factores humanos y técnicos que influyen decisivamente en la productividad de una empresa: <https://www.elmundo.es/sudinero/noticias/noti12.html>

Sánchez Apaza, M. W. (2017). *Gestión por competencias y desempeño laboral del personal de la Corte Superior de Justicia de Tacna*. Tesis de posgrado, Universidad Privada de Tacna, Escuela de Postgrado, Tacna. Obtenido de <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/639/1/Sanchez-Apaza-Maximo.pdf>

Sánchez Vilca, E. A. (2019). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del centro juvenil Alfonso Ugarte de Arequipa, 2018*. Tesis de posgrado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Escuela de posgrado, Arequipa.

Silva-Huamantumba, E. J., Silva-Huamantumba, G., & Bautista-Fasabi, J. (2018). Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad de morales, región San Martín [Influence of the organizational climate on the work performance of the workers of the municipality of morales, San Martín region]. *Rev. Tzhoecoen*, 10(1). <https://doi.org/10.26495/rtzh1810.124842>

Solano Reátegui, S. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjui, año 2017*. Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo, Escuela de posgrado, Tarapoto.

Sotomayor Quenta, F. (2013). *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede central del Gobierno Regional Moquegua, 2012*. Tesis de grado, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales, Tacna.

Tamayo, M. (2007). *El proceso de la investigación científica*. México D.F.: Limusa.

- Tauma Bobadilla, T. (2017). *El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de la agencia del BBVA Continental en la ciudad de Cajamarca y su ámbito de alcance, año 2016*. Tesis de grado, Universidad Nacional de Cajamarca, Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas, Cajamarca. Obtenido de [http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/1842/T016\\_42305188\\_T.pdf.pdf](http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/1842/T016_42305188_T.pdf.pdf)
- Trelles Chamba, J. E., & Varas Campos, A. G. (2017). *Relación entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la agencia distribuidora de servicios y representaciones Dial S.R.L., en la ciudad de Trujillo, en el año 2017*. Tesis de grado, Universidad Privada Antenor Orrego, Facultad de Ciencias Económicas, Trujillo. Obtenido de [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/3497/1/RE\\_ADMI\\_JAVIER.TRELLES\\_ADER.VARAS\\_CLIMA.LABORAL.Y.DESEMPE%C3%91O\\_DATOS.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/3497/1/RE_ADMI_JAVIER.TRELLES_ADER.VARAS_CLIMA.LABORAL.Y.DESEMPE%C3%91O_DATOS.pdf)
- Ubillas Ramirez, H. J. (2017). *El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los gestores de servicios del banco de la nación Trujillo, 2017*. Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo, Escuela de posgrado, Trujillo. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11825/ubillas\\_rh.pdf](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11825/ubillas_rh.pdf)
- Valencia, P. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral en la empresa de transportes Shon's*.
- Varela, O., Puhl, S., & Izcurdia, M. d. (2013). *Climal laboral y mobbing*. Universidad de Buenos Aires, Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- Zans Castellón, A. J. (2017). *Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN - Managua en el período 2016*. Tesis de posgrado, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, Facultad Regional Multidisciplinaria Matagalpa, Matagalpa. Obtenido de <http://repositorio.unan.edu.ni/4744/1/5805.pdf>

**CAPÍTULO IX:**

**APÉNDICES**

### Apéndices A: Matriz de Consistencia

TÍTULO: “EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA DIRECCION REGIONAL DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO, DURANTE LA PANDEMIA DE COVID-19, TACNA - 2021”			
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES/Dimensiones
<p><b>GENERAL:</b> ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo durante la pandemia de Covid-19, Tacna - 2021?</p> <p><b>ESPECÍFICOS:</b> A) ¿Cuál es la relación entre la comunicación interpersonal y el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo durante la pandemia de Covid-19, Tacna - 2021? B) ¿Cuál es la relación entre la autonomía para la toma de decisiones y el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo durante la pandemia de Covid-19, Tacna - 2021? C) ¿Cuál es la relación entre la motivación laboral y el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo durante la pandemia de Covid-19, Tacna - 2021?</p>	<p><b>GENERAL:</b> Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo durante la pandemia de Covid-19, Tacna - 2021.</p> <p><b>ESPECÍFICOS:</b> A) Determinar la relación entre la comunicación interpersonal y el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo durante la pandemia de Covid-19, Tacna - 2021. B) Determinar la relación entre la autonomía para la toma de decisiones y el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo durante la pandemia de Covid-19, Tacna - 2021. C) Determinar la relación entre la motivación laboral y el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo durante la pandemia de Covid-19, Tacna - 2021.</p>	<p><b>GENERAL:</b> El clima organizacional tiene relación directa y significativa con el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo durante la pandemia de Covid-19, Tacna - 2021.</p> <p><b>ESPECÍFICOS:</b> A) Existe relación directa y significativa entre la comunicación interpersonal y el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo durante la pandemia de Covid-19, Tacna - 2021. B) Existe relación directa y significativa entre la autonomía para la toma de decisiones y el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo durante la pandemia de Covid-19, Tacna - 2021. C) Existe relación directa y significativa entre la motivación laboral y el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo durante la pandemia de Covid-19, Tacna - 2021.</p>	<p><b>INDEPENDIENTE:</b> Clima organizacional</p> <p>Dimensiones: – Comunicación interpersonal – Autonomía para la toma de decisiones – Motivación laboral</p> <p><b>DEPENDIENTE:</b> Desempeño laboral</p> <p>Dimensiones: – Productividad laboral – Eficacia – Eficiencia.</p>
<b>TIPO / NIVEL / DISEÑO</b>	<b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b>	<b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</b>	
Tipo: Básica Nivel: Descriptivo y correlacional Diseño: No experimental transversal	Población: 18 trabajadores Muestra: 18 trabajadores	Técnicas: Encuesta	Instrumentos: Cuestionario

### Apéndices B: Operacionalización de variables

VARIABLES E INDICADORES					
VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL	INDICADORES	TÉCNICA O INSTRUMENTO	ESCALA		
Dimensiones					
I. Comunicación interpersonal	1.1. Percepción de relaciones interpersonales. 1.2. Canales de comunicación. 1.3. Mensajes entendibles. 1.4. Nivel de conocimientos.	Cuestionario estructurado	Escala Likert: Nunca Casi Nunca A veces Casi Siempre Siempre		
II. Autonomía para la toma de decisiones	2.1. Toma de decisiones en el puesto. 2.2. Responsabilidades. 2.3. Exigencias del puesto. 2.4. Horario de trabajo.				
III. Motivación laboral	3.1. Beneficios de salud. 3.2. Remuneración competitiva. 3.3. Aspiraciones del trabajador. 3.4. Ambiente agradable.				
VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL					
Dimensiones					
IV. Productividad laboral	4.1. Eficiencia del trabajador. 4.2. Eficacia del trabajador. 4.3. Nivel de producción. 4.4. Cumplimiento de las metas			Cuestionario estructurado	Escala Likert: Nunca Casi Nunca A veces Casi Siempre Siempre
V. Eficacia	1.1. Percepción de la calidad del trabajo. 1.2. Metas logradas. 1.3. Cumplimiento de metas asignadas. 1.4. Conocimiento del puesto de trabajo.				
VI. Eficiencia	1.1. Responsabilidad del personal. 1.2. Nivel de conocimiento operativo. 1.3. Liderazgo y cooperación. 1.4. Nivel de adaptabilidad.				





### Apéndices C: Instrumentos de investigación

#### ENCUESTA

#### Instrucciones

La presente técnica tiene por finalidad recoger información de interés relacionada con el tema **“EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA DIRECCION REGIONAL DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO, DURANTE LA PANDEMIA DE COVID-19, TACNA - 2021”**. a continuación, se le presenta un conjunto de preguntas para que usted elija la alternativa que considere correcta marcando para tal fin con un aspa (X)

Esta técnica es anónima se le agradece por su participación.

#### ESCALA VALORATIVA

Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

#### CUESTIONARIO

Nº	Preguntas	ESCALA VALORATIVA				
<b>VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL</b>						
1	¿Para usted existe una relación armoniosa entre los compañeros de trabajo?	1	2	3	4	5
2	¿Para usted la estructura organizacional de la institución le permite tener mayor interrelación con otras áreas?	1	2	3	4	5
3	¿Usted considera que los canales de comunicación son fluidos entre sus compañeros de trabajo?	1	2	3	4	5
4	¿Son entendibles los mensajes que se dan dentro de la institución?	1	2	3	4	5
5	¿Su preparación le permite facilidades para comunicarse dentro de la institución?	1	2	3	4	5
6	¿Los trabajadores tienen oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad?	1	2	3	4	5
7	¿La estructura organizacional le permite tomar decisiones dentro de su puesto de trabajo?	1	2	3	4	5

8	¿Las responsabilidades del puesto están claramente definidas?	1	2	3	4	5
9	¿Usted conoce las exigencias del trabajo?	1	2	3	4	5
10	¿El horario le permite desarrollarse en su puesto de trabajo?	1	2	3	4	5
11	¿Considera usted que las coberturas de salud y bienestar que brinda la institución son adecuadas?	1	2	3	4	5
12	¿Equiparando su labor con otras instituciones públicas considera usted que su remuneración es justa?	1	2	3	4	5
13	¿Usted estima que sus aspiraciones se ven prosperas por las políticas de la institución?	1	2	3	4	5
14	¿El ambiente laboral le permite desenvolverse adecuadamente en su trabajo?	1	2	3	4	5
15	¿Considera que existen buenas perspectivas de desarrollo en la institución?	1	2	3	4	5
<b>VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL</b>						
16	¿Consigue realizar las labores asignadas en forma óptima?	1	2	3	4	5
17	¿Cumple con eficacia su trabajo dentro de la institución?	1	2	3	4	5
18	¿Su capacidad productiva concuerda con los requerimientos de su administración?	1	2	3	4	5
19	¿Llega a cumplir con las metas establecidas de la institución?	1	2	3	4	5
20	¿Usted aporta en el cumplimiento de los objetivos de la institución?	1	2	3	4	5
21	¿Considera usted que la calidad de su trabajo es óptima?	1	2	3	4	5
22	¿Logra usted realizar las actividades que le han asignado?	1	2	3	4	5

23	¿Usted concluye con las metas dentro de los plazos establecidos?	1	2	3	4	5
24	¿Considera usted que las metas asignadas se ajustan a la realidad?	1	2	3	4	5
25	¿Usted domina las funciones requeridas en su puesto de trabajo?	1	2	3	4	5
26	¿Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional?	1	2	3	4	5
27	¿Su nivel de conocimiento técnico le permite desarrollarse en su puesto de trabajo?	1	2	3	4	5
28	¿Considera que el tiempo empleado en la ejecución de sus actividades es óptimo?	1	2	3	4	5
29	¿Logra desarrollarse con liderazgo y cooperación en su trabajo?	1	2	3	4	5
30	¿Usted se adapta rápidamente a los cambios generados en su entorno?	1	2	3	4	5

Gracias por su colaboración.

## **Apéndices D: Validez y Confiabilidad de los Instrumentos de Investigación**

Hernández Sampieri et. al. (2010), enumera que existen dos tipos de instrumentos de medición con diferentes peculiaridades, que pueden ser considerados al momento de realizar una investigación:

- Un instrumento ya estructurado y listo para ser usado, que puede ser ajustado a las necesidades del investigador.
- Un nuevo constructo de medición que pase por un proceso de validez y fiabilidad, antes de ser aplicada.

Para fines de la investigación se considerará la aplicación de modelos de evaluación del clima organizacional y desempeño laboral respectivamente.

## Apéndices E: Validación de Expertos

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Tacna, 03 de diciembre de 2021

Señor (a)

**Ing. JUANA DEL CARMEN BEDOYA CHANOVE**

Presente.-

Tengo el agrado de dirigirme a Ud., para saludarlo (a) cordialmente y a la vez manifestarle que, conocedores de su trayectoria académica y profesional, molestamos su atención al elegirlo como JUEZ EXPERTO para revisar el contenido del instrumento que pretendo utilizar en la Tesis para optar el título profesional de **Licenciado en Administración Turístico Hotelera**, por la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna.

El instrumento tiene como objetivo medir las variables **Clima Organizacional y Desempeño laboral**, con la finalidad de determinar la validez de su contenido, solicito marcar con una X el grado de evaluación a los indicadores para los ítems del instrumento, de acuerdo a su amplia experiencia y conocimientos. Se adjunta el instrumento y la matriz de operacionalización de las variables considerando, dimensiones, indicadores, categorías y escala de medición.

Agradezco anticipadamente su colaboración y estoy seguro que su opinión y criterio de experto servirán para los fines propuestos.

Atentamente,



---

Bach: Roy Villano Gamboa  
DNI: 47719751



## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y nombres del informante (Experto): Bedoya Chanove, Juana del Carmen
- 1.2 Grado Académico: MBA Dirección y Gestión de Empresas
- 1.3 Profesión: Ingeniera en Administración de Empresa
- 1.4 Institución donde labora: Universidad Privada de Tacna
- 1.5 Cargo que desempeña: Docente
- 1.6 Denominación del instrumento: "El Clima Organizacional y su Relación con el Desempeño Laboral del Personal de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo, durante la pandemia de covid-19, Tacna.
- 1.7 Autor del instrumento: Roy Villano Gamboa
- 1.8 Escuela Profesional: Administración Turístico Hotelera

### II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS SOBRE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO	Muy Mal	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	
		1	2	3	4	5	
<b>1. Claridad</b>	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.				X		
<b>2. Objetividad</b>	Están expresados en conductas observables y medibles.					X	
<b>3. Consistencia</b>	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría.					X	
<b>4. Coherencia</b>	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable.				X		
<b>5. Pertinencia</b>	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados.					X	
<b>6. Suficiencia</b>	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento.				X		
<b>SUMATORIA PARCIAL</b>					12	15	
<b>SUMATORIA TOTAL</b>							27

**III.RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN**

- 3.1. Valoración total cuantitativa: 27
- 3.2. Opinión: FAVORABLE X
- 3.3. Opinión: DEBE MEJORAR \_\_\_\_\_
- 3.4. Opinión: NO FAVORABLE \_\_\_\_\_

<b>Observaciones:</b>
Sin obs.

Tacna, 03 de diciembre de 2021



\_\_\_\_\_  
Firma  
DNI: 00416677



## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, **JUANA DEL CARMEN BEDOYA CHANOVE**, de profesión...  
Ingeniera en Administración de Empresas, identificado con Documento Nacional de  
Identidad N° 00416677, hago constar que evalué mediante **Juicio de Experto**, el  
instrumento de recolección de información con fines académicos; considerándolo  
**Válido** para el desarrollo de los objetivos planteados en la investigación denominada:  
**“EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO  
LABORAL DEL PERSONAL DE LA DIRECCION REGIONAL DE  
COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO, DURANTE LA PANDEMIA DE  
COVID-19, TACNA - 2021”**

Constancia que se expide en Tacna, en el mes de diciembre de 2021

Atentamente,

**Ing. JUANA DEL CARMEN BEDOYA CHANOVE**  
DNI: 00416677



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Tacna, 03 de diciembre de 2021

Señor (a)

**Mgt. FREDDY RONALD QUISPE YACTAYO**

Presente.-

Tengo el agrado de dirigirme a Ud., para saludarlo (a) cordialmente y a la vez manifestarle que, conocedores de su trayectoria académica y profesional, molestamos su atención al elegirlo como JUEZ EXPERTO para revisar el contenido del instrumento que pretendo utilizar en la Tesis para optar el título profesional de **Licenciado en Administración Turístico Hotelera**, por la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna.

El instrumento tiene como objetivo medir las variables **Clima Organizacional y Desempeño laboral**, con la finalidad de determinar la validez de su contenido, solicito marcar con una X el grado de evaluación a los indicadores para los ítems del instrumento, de acuerdo a su amplia experiencia y conocimientos. Se adjunta el instrumento y la matriz de operacionalización de las variables considerando, dimensiones, indicadores, categorías y escala de medición.

Agradezco anticipadamente su colaboración y estoy seguro que su opinión y criterio de experto servirán para los fines propuestos.

Atentamente,



---

Bach: Roy Villano Gamboa  
DNI: 47719751



## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del informante (Experto): Quispe Yactayo, Freddy Ronald
- 1.2 Grado Académico: Magister
- 1.3 Profesión: Ing. de Sistemas
- 1.4 Institución donde labora: Universidad Privada de Tacna
- 1.5 Cargo que desempeña: Docente
- 1.6 Denominación del instrumento: “El Clima Organizacional y su Relación con el Desempeño Laboral del Personal de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo, durante la pandemia de covid-19, Tacna”
- 1.7 Autor del instrumento: Roy Villano Gamboa
- 1.8 Escuela Profesional: Administración Turístico Hotelera

### II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS SOBRE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO	Muy Mal	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
<b>1. Claridad</b>	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.					X
<b>2. Objetividad</b>	Están expresados en conductas observables y medibles.				X	
<b>3. Consistencia</b>	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría.				X	
<b>4. Coherencia</b>	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable.				X	
<b>5. Pertinencia</b>	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados.					X
<b>6. Suficiencia</b>	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento.					X
<b>SUMATORIA PARCIAL</b>					12	15
<b>SUMATORIA TOTAL</b>		27				

**III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN**

- 3.1. Valoración total cuantitativa: 18
- 3.2. Opinión: FAVORABLE X
- 3.3. Opinión: DEBE MEJORAR
- 3.4. Opinión: NO FAVORABLE

**Observaciones:**

--

Tacna, 03 de diciembre de 2021



Firma

DNI: 40007881



## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, FREDDY RONALD QUISPE TACTAYO, **de profesión** Ing. de Sistemas, identificado con Documento Nacional de Identidad N°40007881, hago constar que evalué mediante **Juicio de Experto**, el instrumento de recolección de información con fines académicos; considerándolo **Válido** para el desarrollo de los objetivos planteados en la investigación denominada: **“EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA DIRECCION REGIONAL DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO, DURANTE LA PANDEMIA DE COVID-19, TACNA - 2021”**

Constancia que se expide en Tacna, en el mes de diciembre de 2021

Atentamente,

Mgt. FREDDY RONALD QUISPE YACTAYO  
DNI: 40007881

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Tacna, 03 de diciembre de 2021

Señor (a)

**Lic. MAGALY DEL ROSARIO VÁSQUEZ COHAILA**

Presente.-

Tengo el agrado de dirigirme a Ud., para saludarlo (a) cordialmente y a la vez manifestarle que, conocedores de su trayectoria académica y profesional, molestamos su atención al elegirlo como JUEZ EXPERTO para revisar el contenido del instrumento que pretendo utilizar en la Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración Turístico Hotelera, por la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna.

El instrumento tiene como objetivo medir las variables **Clima Organizacional y Desempeño laboral**, con la finalidad de determinar la validez de su contenido, solicito marcar con una X el grado de evaluación a los indicadores para los ítems del instrumento, de acuerdo a su amplia experiencia y conocimientos. Se adjunta el instrumento y la matriz de operacionalización de las variables considerando, dimensiones, indicadores, categorías y escala de medición.

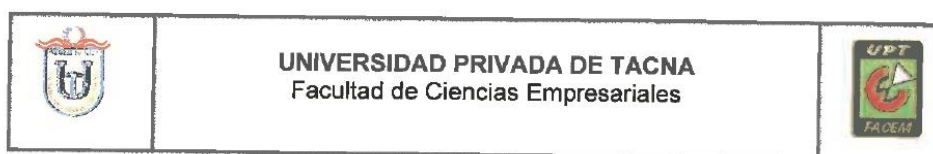
Agradezco anticipadamente su colaboración y estoy seguro que su opinión y criterio de experto servirán para los fines propuestos.

Atentamente,



---

Bach. Roy Villano Gamboa  
DNI. 47719751





## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del informante (Experto): Vásquez Cohaila Magaly del Rosario
- 1.2 Grado Académico: Licenciada
- 1.3 Profesión: Lic. en Administración Turístico Hotelera
- 1.4 Institución donde labora: Ministerio de Comercio Exterior y Turismo
- 1.5 Cargo que desempeña: Especialista en Turismo del MINCETUR
- 1.6 Denominación del instrumento: "El Clima Organizacional y su Relación con el Desempeño Laboral del Personal de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo, durante la pandemia de covid-19, Tacna"
- 1.7 Autor del instrumento: Roy Villano Gamboa
- 1.8 Escuela Profesional: Administración Turístico Hotelera

### II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS SOBRE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO	Muy Mal	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
<b>1. Claridad</b>	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.					X
<b>2. Objetividad</b>	Están expresados en conductas observables y medibles.					X
<b>3. Consistencia</b>	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría.					X
<b>4. Coherencia</b>	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable.					X
<b>5. Pertinencia</b>	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados.					X
<b>6. Suficiencia</b>	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento.					X
<b>SUMATORIA PARCIAL</b>						30
<b>SUMATORIA TOTAL</b>						30

	<b>UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA</b> Facultad de Ciencias Empresariales	
---	---	---

**III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN**

- 3.1. Valoración total cuantitativa: 30
- 3.2. Opinión: FAVORABLE
- 3.3. Opinión: DEBE MEJORAR
- 3.4. Opinión: NO FAVORABLE

<b>Observaciones:</b>

Cusco, 03 de diciembre de 2021



Firma  
DNI: 45040488



## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, MAGALY DEL ROSARIO VÁSQUEZ COHAILA, de profesión... Licenciada en Administración Turístico Hotelera, identificado con Documento Nacional de Identidad N°45040488, hago constar que evalué mediante **Juicio de Experto**, el instrumento de recolección de información con fines académicos; considerándolo **Válido** para el desarrollo de los objetivos planteados en la investigación denominada: **“EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA DIRECCION REGIONAL DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO, DURANTE LA PANDEMIA DE COVID-19, TACNA - 2021”**

Constancia que se expide en Cusco, en el mes de diciembre de 2021

Atentamente,

Lic. MAGALY DEL ROSARIO VASQUEZ COHAILA  
DNI: 45040488



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Cusco, 03 de diciembre de 2021

Señor (a)

**Mgt. FREDY DEZA DE LA VEGA**

Presente.-

Tengo el agrado de dirigirme a Ud., para saludarlo (a) cordialmente y a la vez manifestarle que, conocedores de su trayectoria académica y profesional, molestamos su atención al elegirlo como JUEZ EXPERTO para revisar el contenido del instrumento que pretendo utilizar en la Tesis para optar el título profesional de **Licenciado en Administración Turístico Hotelera**, por la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna.

El instrumento tiene como objetivo medir las variables **Clima Organizacional y Desempeño laboral**, con la finalidad de determinar la validez de su contenido, solicito marcar con una X el grado de evaluación a los indicadores para los ítems del instrumento, de acuerdo a su amplia experiencia y conocimientos. Se adjunta el instrumento y la matriz de operacionalización de las variables considerando, dimensiones, indicadores, categorías y escala de medición.

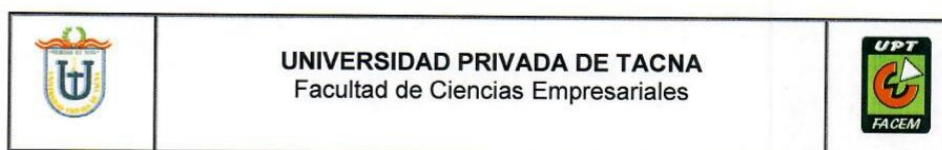
Agradezco anticipadamente su colaboración y estoy seguro que su opinión y criterio de experto servirán para los fines propuestos.

Atentamente,



---

Bach: Roy Villano Gamboa  
DNI: 47719751





### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del informante (Experto): DEZA DE LA VEGA, FREDY
- 1.2 Grado Académico: Magister
- 1.3 Profesión: Mgt.en Administración Especialidad: Mención Gestión del Turismo
- 1.4 Institución donde labora: Gerencia Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía
- 1.5 Cargo que desempeña: Gerente Regional – GERCETUR Cusco
- 1.6 Denominación del instrumento: “El Clima Organizacional y su Relación con el Desempeño Laboral del Personal de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo, durante la pandemia de covid-19, Tacna”
- 1.7 Autor del instrumento: Roy Villano Gamboa
- 1.8 Escuela Profesional: Administración Turístico Hotelera

#### II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS SOBRE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO	Muy Mal	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
<b>1. Claridad</b>	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.					X
<b>2. Objetividad</b>	Están expresados en conductas observables y medibles.					X
<b>3. Consistencia</b>	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría.					X
<b>4. Coherencia</b>	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable.				X	
<b>5. Pertinencia</b>	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados.				X	
<b>6. Suficiencia</b>	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento.					X
<b>SUMATORIA PARCIAL</b>					8	20
<b>SUMATORIA TOTAL</b>		28				

	<b>UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA</b> Facultad de Ciencias Empresariales	
---	---	---

**III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN**

- 3.1. Valoración total cuantitativa: 28
- 3.2. Opinión: FAVORABLE
- 3.3. Opinión: DEBE MEJORAR
- 3.4. Opinión: NO FAVORABLE

<b>Observaciones:</b>

Cusco, 03 de diciembre de 2021

  
Firma  
DNI: 24005757



## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, FREDY DEZA DE LA VEGA, de profesión... Mgt. en Administración Especialidad: Mención Gestión del Turismo, identificado con Documento Nacional de Identidad N° 24005757, hago constar que evalué mediante **Juicio de Experto**, el instrumento de recolección de información con fines académicos; considerándolo **Válido** para el desarrollo de los objetivos planteados en la investigación denominada: **“EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA DIRECCION REGIONAL DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO, DURANTE LA PANDEMIA DE COVID-19, TACNA - 2021”**

Constancia que se expide en Cusco, en el mes de diciembre de 2021

Atentamente,



Mgt. FREDY DEZA DE LA VEGA  
DNI: 24005757

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Cusco, 03 de diciembre de 2021

Señor (a)

**Mgt. VÍCTOR HUGO PÉREZ CEVALLOS**

Presente.-

Tengo el agrado de dirigirme a Ud., para saludarlo (a) cordialmente y a la vez manifestarle que, conocedores de su trayectoria académica y profesional, molestamos su atención al elegirlo como JUEZ EXPERTO para revisar el contenido del instrumento que pretendo utilizar en la Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración Turístico Hotelera, por la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna.

El instrumento tiene como objetivo medir las variables **Clima Organizacional** y **Desempeño laboral**, con la finalidad de determinar la validez de su contenido, solicito marcar con una X el grado de evaluación a los indicadores para los ítems del instrumento, de acuerdo a su amplia experiencia y conocimientos. Se adjunta el instrumento y la matriz de operacionalización de las variables considerando, dimensiones, indicadores, categorías y escala de medición.

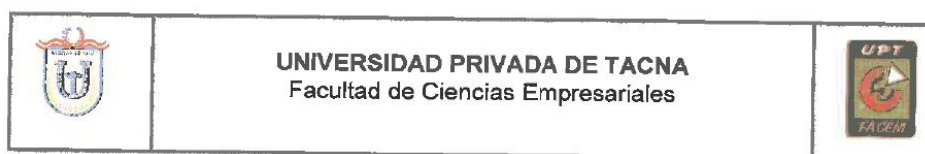
Agradezco anticipadamente su colaboración y estoy seguro que su opinión y criterio de experto servirán para los fines propuestos.

Atentamente,



---

Bach: Roy Villano Gamboa  
DNI: 47719751





## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del informante (Experto): Pérez Cevallos, Víctor Hugo
- 1.2 Grado Académico: Magister
- 1.3 Profesión: Mgt. en Administración Mención en Gestión Pública y Desarrollo Empresarial
- 1.4 Institución donde labora: Gerencia Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía
- 1.5 Cargo que desempeña: Sub Gerente – GERCETUR Cusco
- 1.6 Denominación del instrumento: “El Clima Organizacional y su Relación con el Desempeño Laboral del Personal de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo, durante la pandemia de covid-19, Tacna”
- 1.7 Autor del instrumento: Roy Villano Gamboa
- 1.8 Escuela Profesional: Administración Turístico Hotelera

### II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS SOBRE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO	Muy Mal	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. Claridad	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.					X
2. Objetividad	Están expresados en conductas observables y medibles.				X	
3. Consistencia	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría.					X
4. Coherencia	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable.					X
5. Pertinencia	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados.				X	
6. Suficiencia	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento.				X	
<b>SUMATORIA PARCIAL</b>					12	15
<b>SUMATORIA TOTAL</b>		27				

	<b>UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA</b> Facultad de Ciencias Empresariales	
---	---	---

**III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN**

- 3.1. Valoración total cuantitativa: 27
- 3.2. Opinión: FAVORABLE
- 3.3. Opinión: DEBE MEJORAR
- 3.4. Opinión: NO FAVORABLE

**Observaciones:**

*Continuar con el trabajo*

Cusco, 03 de diciembre de 2021

  
Firma  
DNI: 23817399



## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, VÍCTOR HUGO PÉREZ CEVALLOS, de profesión... Magister en Administración Mención en Gestión Pública y Desarrollo Empresarial, identificado con Documento Nacional de Identidad N°23817399, hago constar que evalué mediante **Juicio de Experto**, el instrumento de recolección de información con fines académicos; considerándolo **Válido** para el desarrollo de los objetivos planteados en la investigación denominada: **“EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA DIRECCION REGIONAL DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO, DURANTE LA PANDEMIA DE COVID-19, TACNA - 2021”**

Constancia que se expide en Cusco, en el mes de diciembre de 2021

Atentamente,

Mgt. VÍCTOR HUGO PÉREZ CEVALLOS  
DNI: 23817399