

UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZÁN"

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



TESIS

**EL CLIMA LABORAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
TRABAJADORES EN LA DIRECCIÓN DE EQUIPO MECÁNICO
(DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES)
HUÁNUCO - 2013**

PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN.

TESISTAS:

- AGUÍ ROBLES, Fiorella Katheryn
- CASTRO GARCIA, Jahayra

HUÁNUCO – PERÚ

2016

DEDICATORIA

A Dios por el don de la vida, a mis padres: Jorge Aguí Fabián y Olga Robles Rojas, y a mis hermanos: Cindya, Jorge y Andrea, por el apoyo incondicional, por sus consejos, enseñanzas y la confianza que siempre han puesto en mí.

Fiorella.

A mi abuelo Andrés García Espinoza y a mi madre Maruja García Espinoza porque todo lo que soy se los debo a ellos; y a mis hermanos César y Johana por el apoyo incondicional en todo momento.

Jahayra.

AGRADECIMIENTO

Deseamos dejar constancia de nuestro más profundo y sincero agradecimiento a nuestro asesor Dr. Aurelio Simón Rosas, quien nos brindó su valiosa y desinteresada orientación y guía en la elaboración del presente trabajo de investigación.

Así mismo, nos complace inmensamente expresar nuestros más profundos sentimientos de gratitud y amor a nuestros padres. Jorge Aguí Fabián, Olga Robles Rojas, Maruja García Espinoza, Andrés García Espinoza quienes han forjado en nosotros madurez, tenacidad y valores morales; que serán el cimiento para que seamos excelentes profesionales y tengamos éxito.

Tesistas.

RESUMEN

En el mundo empresarial se mueve y se transforman a velocidades cada vez más rápidas dados los niveles competitivos de otras organizaciones. Por el cual el clima laboral debe ser el medio ambiente humano, afectivo, cálido y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano que influye en el desempeño y la satisfacción de los trabajadores.

Este trabajo es el resultado de un análisis del clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección de Equipo Mecánico

El presente trabajo de investigación fue descriptivo correlacional, porque se describió la relación entre el clima laboral y desempeño laboral. La población fue de 19 trabajadores al igual que la muestra. Se aplicó el cuestionario para la recolección de la información, el cual constó de 10 preguntas con dos alternativas de respuesta. Se concluyó según los resultados obtenidos del clima laboral y el desempeño laboral.

Los resultados del presente trabajo de investigación demuestran que el clima laboral si se relaciona directamente con los indicadores del desempeño laboral; consecuentemente se ha logrado el propósito del trabajo de investigación. Dichos resultados están evidenciados en los cuadros obtenidos.

Ante un buen clima laboral nos sentimos cómodos y valorados en la empresa donde laboramos podemos sacar lo máximo de nuestras virtudes, por ende tendremos un buen desempeño en el trabajo; pero cuando esto se da al revés nuestros empleados no darán lo mejor de sí mismos lo cual se vuelve una tarea difícil revertir en dicha situación.

Las Tesistas.

INTRODUCCIÓN

Ponemos de conocimiento ante los jurados el siguiente trabajo de investigación titulado "El Clima Laboral y el Desempeño Laboral de los Trabajadores en la Dirección de Equipo Mecánico (Dirección Regional De Transportes Y Comunicaciones) Huánuco - 2013", este trabajo nos permitió detectar en qué medida se ha relacionado el clima laboral con el desempeño laboral de los trabajadores, el cual está estructurado siguiendo el orden lógico, coherente, distribuido en cinco capítulos de la siguiente manera:

El capítulo 1 contiene el problema de investigación a través de la descripción y formulación del problema, los objetivos y las hipótesis, las variables, así como la operacionalización de las variables, justificación, las viabilidades y las limitaciones de esta investigación.

El capítulo 2 comprende el marco teórico, donde detallamos los antecedentes necesarios, las bases teóricas, así como la definición de términos.

El capítulo 3 contiene el marco metodológico, donde detallamos el nivel y tipos de investigación, diseño de la investigación, la población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección, procesamiento y presentación de datos.

El capítulo 4 contempla los resultados del trabajo de campo a través de cuadros estadísticos, gráficos de barras y su análisis e interpretación correspondiente.

El capítulo 5 contiene la discusión de los resultados, como la contrastación de los resultados obtenidos durante el trabajo de campo con los antecedentes, las bases teóricas, la hipótesis general en base a los resultados.

También se consignan las conclusiones que se obtuvo al final de la investigación y así mismo las sugerencias y la bibliografía.

ÍNDICE

	PÁG
DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTO.....	III
RESUMEN.....	IV
INTRODUCCIÓN.....	V

CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	7
1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA.....	9
1.3. OBJETIVOS.....	10
1.4. HIPOTESIS.....	11
1.5. VARIABLES.....	12
1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	13
1.7. JUSTIFICACIÓN.....	15
1.8. VIABILIDAD.....	15
1.9. LIMITACIONES.....	16

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES.....	17
2.2. BASES TEÓRICAS.....	19
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.....	38

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1. NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN.....	41
3.2. TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	41
3.3. DISEÑO Y ESQUEMA.....	42
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	43
3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	44
3.6. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS.....	44

CAPÍTULO IV RESULTADO

4.1. RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO.....	45
--------------------------------------------------------	----

CAPÍTULO V DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. DISCUSIÓN.....	61
CONCLUSIONES.....	67
SUGERENCIA.....	68
BIBLIOGRAFÍA.....	69
ANEXOS.....	71

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

El mundo empresarial se mueve y transforma a velocidades cada vez más rápidas dados los niveles competitivos de otras organizaciones. Por el cual el clima laboral debe ser el medio ambiente humano, afectivo, cálido y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano que influye en el desempeño y la satisfacción de los trabajadores. Como es el caso Google una empresa multinacional estadounidense especializada en productos y servicios relacionados con Internet, que por cuatro años consecutivos, encabezó un ranking global donde figura en el top 10 de las mejores empresas para trabajar con un clima laboral favorable, pero este año encabeza la lista, así como la difunde la revista Fortune. Para la elaboración del listado Great Place toWorkInstitute envía un riguroso cuestionario a las firmas y en base a ello miden la credibilidad, el respeto, la justicia, el orgullo y la camaradería, cinco aspectos que revelan si son o no un lugar bueno donde trabajar.

En el ámbito nacional. En la actualidad AJEGROUP es la empresa transnacional peruana con mayor presencia en el mercado extranjero, exportando ya no solo la bebida Kola Real (KR), sino también agua mineral

y otras bebidas populares en el medio nacional e internacional. Parte de su éxito de esta empresa es mantener un buen clima laboral entre sus trabajadores, por el cual el crecimiento de sus operaciones, que ha sido vertiginoso en los últimos años, no ha hecho pérdida en ese espíritu de equipo sino que se ha visto enriquecido con la experiencia ganada en los nuevos mercados. La mística creada por el trabajo en equipo se ve reflejada en cada lanzamiento de nuevos productos, y en el cuidado con que son diseñados, creados y manufacturados.

En la localidad de Huánuco en la Dirección de Equipo Mecánico (Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones), tiene la misión de ser una Institución encargada de contar con unidades mecánicas suficientes para ejecutar labores de infraestructura vial, principalmente la apertura de vías de transporte (Carreteras) a fin de unificar los pueblos más alejados de la Región llevando los alcances de los últimos avances y desarrollo actualizado; para tal debe contar con una buena administración e infraestructura (taller) sofisticado para mantener la operatividad permanente de los equipos, con técnicos debidamente capacitados para tal fin. Pero existe una gran debilidad en esta área ya que se ha observado que existe un bajo clima laboral entre los trabajadores, unos de los síntomas es la incomodidad del personal que labora el cual es generado a causa de las inadecuadas condiciones físicas para laborar como por ejemplo el espacio, la ubicación de recursos de oficina (computadoras, mobiliarios, etc.); desmotivación de los trabajador a causa de los pocos reconocimientos o incentivos de acuerdo a las labores que realizan; Intereses personales dentro del trabajo ya que cada trabajador busca sus

propios beneficios a causa de un bajo rendimiento de trabajo en equipo; la baja comunicación entre los trabajadores causando así los malos entendidos y conflicto entre cada uno de ellos. De continuar con este problema la institución traerá como consecuencia un mal desempeño de los trabajadores y bajo o deficiente rendimiento laboral. Para revertir los síntomas, causas y consecuencias ya mencionado, se realizará el siguiente trabajo de investigación, cuyos resultados permitirán solucionar y mejorar el clima laboral y consecuentemente el desempeño de los trabajadores.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿De qué manera se relaciona el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección de Equipo Mecánico (Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones). Huánuco?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Cuál es la relación entre la organización y el desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección de Equipo Mecánico (Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones)?

- ¿ Determinar la relación entre la comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección de Equipo Mecánico (Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones)?

- ¿ Analizar la relación entre el reconocimiento y el desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección de Equipo Mecánico (Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones)?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación que existe entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección de Equipo Mecánico (Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones). Huánuco.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conocer la relación que existe entre la organización y el desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección de Equipo Mecánico (Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones).
- Entender la relación que existe entre la comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección de Equipo Mecánico (Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones).
- Comprender la relación que existe entre el reconocimiento y el desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección de Equipo Mecánico (Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones).

1.4. HIPÓTESIS

1.4.1. GENERAL

H₁₁: El clima laboral se relaciona negativamente con el desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección de Equipo Mecánico (Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones).

H₁₂: El clima laboral se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección de Equipo Mecánico (Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones).

1.4.2. ESPECÍFICOS

H₁₁: La organización se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección de Equipo Mecánico (Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones).

H₁₂: La organización se relaciona negativamente con el desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección de Equipo Mecánico (Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones).

H₁₃: La comunicación se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección de Equipo Mecánico (Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones).

H₁₄: La comunicación se relaciona negativamente con el desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección de Equipo Mecánico (Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones).

H₁₅: El reconocimiento se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección de Equipo Mecánico (Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones).

H₁₆: El reconocimiento se relaciona negativamente con el desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección de Equipo Mecánico (Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones).

1.5. VARIABLES

Las variables que se trabajaron en el presente trabajo de investigación son las siguientes:

VARIABLE INDEPENDIENTE (X): Clima Laboral

VARIABLE DEPENDIENTE (Y) : Desempeño Laboral

1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE INDEPENDIENTE	CLIMA LABORAL		
Definición de concepto	INDEPENDIENTE		
Es el ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Se considera como la satisfacción o insatisfacción de las personas que laboran, es decir estar o no estar a gusto en un determinado trabajo.	DIMENSIÓN	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTO
	- Organización	<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones físicas favorables • Se promueven los equipos de trabajos. • Se trabaja por inercia (indiferencia). 	<p style="text-align: center;">Técnica: Observación</p> <p style="text-align: center;">Instrumento: Guía de Observación</p>
	- Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Capaz de liderar • Habilidades comunicativas • Capacidad de interrelacionarse • Valores institucionales 	
	- Reconocimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de recompensas • Aprecio y consideración 	

VARIABLE DEPENDIENTE	DESEMPEÑO LABORAL		
Definición de concepto	DEPENDIENTE		
	DIMENSIÓN	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Es la forma en que los empleados realizan su trabajo. Éste se evalúa durante las revisiones de su rendimiento, mediante las cuales un empleador tiene en cuenta factores como la capacidad de liderazgo, la gestión del tiempo, las habilidades organizativas y la productividad para analizar cada empleado de forma individual.	- Cumplimiento de funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Utiliza técnicas y métodos para desarrollar sus labores. • Cumple con lo encargado • Utilización adecuada de los recursos. 	<p style="text-align: center;">Técnica: Encuesta</p> <p style="text-align: center;">Instrumento: Cuestionario</p>
	- Igualdad	<ul style="list-style-type: none"> • Repartición de la carga laboral equitativamente. • Existe Preferencias por algunos trabajadores. 	
	- Reto de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Productividad • Desarrollo personal • Logros de resultado 	

1.7. JUSTIFICACIÓN

El siguiente trabajo de investigación nos permitió desarrollar los siguientes aspectos:

En el aspecto práctico: se mejoró el clima laboral de los trabajadores de la dirección de Equipo Mecánico (DRTC) y consecuentemente el desempeño laboral, ya que se encuentra estrechamente relacionado con la actitud del trabajador frente a su labor.

En el aspecto social: los resultados del presente trabajo ayudaron a mejorar el clima laboral entre los trabajadores de la dirección de Equipo Mecánico (Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones), así como las relaciones y comunicaciones entre ellos.

1.8. VIABILIDAD

Los aspectos que contribuyeron al desarrollo del presente trabajo de investigación se señalan a continuación:

1.8.1. Accesibilidad: se contó con la autorización correspondiente para la aplicación del trabajo de investigación.

1.8.2. Bibliografía: se contó con la bibliografía actualizada y pertinente para el trabajo de investigación.

1.8.3. Económico: se dispuso con los recursos necesarios propios.

1.8.4. Potencial humano: para el desarrollo del siguiente trabajo de investigación se contó con el potencial humano necesario.

1.8.5. Tiempo: las tesis contaron con el tiempo suficiente.

1.8.6. Geográfica: la dirección de Equipo Mecánico, está ubicado en un lugar adecuado y accesible.

1.9. LIMITACIONES

1.9.1. Manejo metodológico: se presentaron dificultades en el manejo metodológico de la investigación científica por parte de las tesis, lo cual fue superado con el préstamo de libros de la biblioteca de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

Luego de haber realizado las visitas en forma física y virtual se ha encontrado trabajos relacionados con nuestro trabajo de investigación, las mismas que se detallan a continuación:

A NIVEL INTERNACIONAL:

- CISNEROS PAZMIÑO, Pablo Enrique, "PROPUESTA COMUNICACIONAL PARA MEJORAR EL CLIMA LABORAL DE LA CORTE NACIONAL DE JUSTICIA DE ECUADOR.2008", de la Universidad Central del Ecuador. Tesis para obtener el grado de Licenciado; el tesista llegó a las siguiente conclusión:
 - ✓ Los resultados de las entrevistas elaboradas a usuarios, colaboradores y a una autoridad han determinado que es de importante la aplicación de una propuesta de comunicación que mejore los procesos laborales tanto en ejecución como de mejoramiento del clima laboral.

A NIVEL NACIONAL

- DANIEL PEREZ, Jorge "EL CLIMA LABORAL Y SU EFECTO EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL ESTUDIANTE EN EL SENATI CHIMBOTE" de la UNIVERSIDAD SAN PEDRO CHIMBOTE, PERU – 2010. Tesis para obtener el grado el grado de Doctor, el tesista llego a la siguiente conclusión:

- ✓ Existe una correlación significativa entre el clima laboral y la calidad de atención al cliente. En conclusión general si la persona encargada de direccionar la institución se preocupara por mantener contento al personal, éstos mostrarían su satisfacción dentro de la empresa, de tal forma que realizarían un mejor trabajo y a la vez se vería reflejado en la satisfacción de los estudiantes; ya que son ellos quienes son la pieza importante en la empresa. Puesto que si se quiere lograr una excelente atención al cliente se lograra únicamente después de haberla logrado internamente.

A NIVEL LOCAL

- ✓ PONCE E INGUNZA, Félix "COMPORTAMIENTO ÉTICO PROFESIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL DOCENTE DE EDUCACIÓN SUPERIOR PEDAGÓGICA, HUÁNUCO, 2012", de la Universidad Nacional "Hermilio Valdizán".Tesis para obtener el grado de Doctor. el tesista llego a las siguientes conclusiones:

- ✓ Se determinó que el comportamiento ético profesional se relaciona positivamente con el desempeño laboral del docente de educación superior pedagógica de la región Huánuco, en la forma siguiente:

En el comportamiento ético profesional.

- El 85% de docentes son actualizados.
- El 94% poseen visión de futuro.
- El 94% son docentes responsables.
- El 61% son líderes en su institución.

En el desempeño laboral.

- El 64% son docentes puntuales y sin inasistencias.
- El 95% contribuyen positivamente al clima institucional.
- El 98% contribuyen a la solución de conflictos.
- El 99% de docentes se identifican y comprometen con la institución.

2.2. BASES TEÓRICAS

Las bases teóricas del presente trabajo de investigación se señalan a continuación:

2.2.1. BASE TEÓRICA #1: CLIMALABORAL

2.2.1.1. DEFINICIÓN

El clima es un medio donde se manifiestan las habilidades o problemas que los trabajadores tienen dentro de la empresa para aumentar o disminuir su productividad.

Referente a lo comentado Gan Federico y Berbel Gaspar (2007:176)

manifiesta:

“El clima es un concepto dinámico que cambia en función de las situaciones organizacionales y de las percepciones que las personas tiene de dichas situaciones. A la vez, el clima tiene una cierta permanencia, a pesar de experimentar cambios por situaciones puntuales o coyunturales. Esto significa que se puede contar con una cierta estabilidad en el clima de una organización, con cambios relativamente graduales. Estabilidad que puede sufrir perturbaciones derivadas de decisiones que afecten de forma relevante el devenir organizacional.”

El clima laboral es la Satisfacciones o Insatisfacciones de los individuos de una organización, es estar o no estar a gusto en una empresa. Es también el medio ambiente, humano y físico, en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Infiuye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad. Está relacionado con el "saber hacer" del directivo, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno.

A continuación algunas definiciones de clima laboral:

- ✓ Define al término clima laboral como las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan dicho trabajo.

- ✓ El clima laboral es la expresión personal de la percepción que los trabajadores y directivos se forman de la dirección a lo que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización.
- ✓ El clima laboral es entendido como la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales.

Como podemos observar, muchos de los autores usan adjetivos como percepción, opinión, características, propiedades, impresiones, y entre otros. También podríamos añadir que el clima laboral es la "personalidad" de ésta, porque se conforma a partir de una configuración de características de la misma.

2.2.1.2. FACTORES QUE INFLUYEN EN EL CLIMA LABORAL

El clima laboral es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad. Está relacionado con el "saber hacer" del directivo, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno.

Al respecto Feijoo Damián, en la página web <http://damianfeijoo.com.ar/2013/05/factores-influyentes-en-el-clima-laboral/>

detallan: los factores que hay que tener en cuenta para el diagnóstico del clima laboral:

Independencia. La independencia mide el grado de autonomía de las personas en la ejecución de sus tareas habituales.

Condiciones físicas. Las condiciones físicas contemplan las características medioambientales en las que se desarrolla el trabajo: la iluminación, el sonido, la distribución de los espacios, la ubicación (situación) de las personas, los utensilios, etcétera.

Liderazgo. Mide la capacidad de los líderes para relacionarse con sus colaboradores. Un liderazgo que es flexible ante las múltiples situaciones laborales que se presentan, y que ofrece un trato a la medida de cada colaborador, genera un clima de trabajo positivo que es coherente con la misión de la empresa y que permite y fomenta el éxito.

Relaciones: Evalúa los aspectos cualitativos como los cuantitativos en el ámbito de las relaciones. Con los resultados obtenidos se diseñan "socio gramas" que reflejan: la cantidad de relaciones que se establecen; el número de amistades; quienes no se relacionan nunca aunque trabajen codo a codo; la cohesión entre los diferentes subgrupos, etc. El grado de madurez, el respeto, la manera de comunicarse unos con otros, la colaboración o la falta de compañerismo, confianza, entre otros. La calidad en las relaciones humanas es percibida por los clientes.

Implicación: es el grado de entrega de los empleados hacia la empresa. El ausentismo o la dejadez son algunos de los tantos indicadores a tener en cuenta en este factor. Es importante saber que no hay implicación sin un liderazgo eficiente y sin unas condiciones laborales aceptables.

Organización: La organización hace referencia si existen o no métodos operativos y establecidos de organización del trabajo. El grado de documentación de los procedimientos, el trabajo en equipo, son algunos de los aspectos a tener en cuenta en este factor.

Reconocimiento: Se trata de averiguar si la empresa tiene un sistema de reconocimiento del trabajo bien realizado. En esta parte también podemos hablar del sistemas de recompensas justas, en este punto nos referimos al sistema de salarios y políticas de ascensos que se tiene en la organización. Este sistema debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas. En la percepción de justicia influyen la comparación social, las demandas del trabajo en sí y las habilidades del individuo y los estándares de salario de la comunidad.

Satisfacción con el salario, los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor. La administración del departamento de personal a través de esta actividad vital garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva. Varios estudios han demostrado que la compensación es las características

que probablemente sea la mayor causa de insatisfacción de los empleados. Las comparaciones sociales corrientes dentro y fuera de la organización son los principales factores que permiten al empleado establecer lo que "debería ser" con respecto a su salario versus lo que percibe. Es muy importante recalcar que es la percepción de justicia por parte del empleado la que favorecerá su satisfacción.

Remuneraciones: El sistema de remuneración es fundamental. Los salarios medios y bajos con carácter fijo no contribuyen al buen clima laboral, porque no permiten una valoración de las mejoras ni de los resultados. Hay una peligrosa tendencia al respecto: la asignación de un salario inmóvil, inmoviliza a quien lo percibe. Los sueldos que sobrepasan los niveles medios son motivadores, pero tampoco impulsan el rendimiento. Las empresas competitivas han creado políticas salariales sobre la base de parámetros de eficiencia y de resultados que son medibles. Esto genera un ambiente hacia el logro y fomenta el esfuerzo.

Igualdad: Es un valor que mide si todos los miembros de la empresa son tratados con criterios justos. La escala permite observar si existe algún tipo de discriminación. El amiguismo, el enchufismo y la falta de criterio ponen en peligro el ambiente de trabajo sembrando la desconfianza.

Otros factores: Hay otros factores que influyen en el clima laboral: la formación, las expectativas de promoción, la seguridad en el empleo, los horarios, los servicios médicos, etc. También es importante señalar que no se puede hablar de un único clima laboral, sino de la existencia de subclimas que

coexisten simultáneamente. Hay que tener en cuenta aquellos factores que dependen de cada organización y es responsabilidad del departamento de recursos humanos o el consultor en cuestión para detectarlos a tiempo para aplicar las medidas correctivas y oportunas.

Al respecto Soto Beatriz en la página web <http://www.gestion.org/recursos-humanos/clima-laboral/4926/> plantea:

El clima laboral consiste en el medio ambiente de la empresa y depende de varios factores importantes que suceden en la propia empresa, que pueden ser internos o externos. Cada uno de estos factores puede influir en un mal o buen clima organizacional y la suma de todos ellos será las que lleve a un mejor funcionamiento de la empresa o unas mayores necesidades dentro de la empresa.

Algunos de los factores que influyen en el clima laboral son:

- Los factores subyacentes de la propia cultura organizacional, lo que incluye tanto las creencias, valores como conductas que deben compartir todos los miembros de la empresa
- Las condiciones de trabajo, los sistemas y las exigencias del propio trabajo
- Las interacciones de las personas con el ambiente de la organización y cómo piensan acerca de la empresa, además de la correcta responsabilidad social corporativa
- El liderazgo y autoridad de los cargos más altos, jefes y supervisores en el trabajo.

- Los factores psicológicos en que se encuentra la persona que trabaja en la empresa, ya sea sus percepciones, expectativas y motivaciones, y es en este sentido en el que se debe desarrollar la gestión del talento como una forma de llegar a motivar a los trabajadores en base a conseguir lo máximo de cada uno creciendo también sus expectativas laborales
- Las influencias de clientes, proveedores, incluso los medios de comunicación y presiones de los sindicatos en muchas cuestiones
- Las propias relaciones entre los trabajadores y entre trabajadores y jefes, en lo que es conveniente tener en cuenta un buen plan de comunicación interna tanto entre los propios trabajadores como de la empresa con los trabajadores.

Estos son algunos, y también de los más importantes factores que se desarrollan en el clima laboral y que se pueden reducir en las partes que se ponen en relación en todo esto, pero sobre todo los más afectados son los trabajadores por cada una de las partes que componen la empresa, con el ambiente de la propia empresa, tanto físico como psicológico en las relaciones que suceden tanto dentro como fuera de la empresa.

Es común observar a empleados frustrados en las organizaciones, ya que su trabajo no los satisface del todo y solo lo realizan por subsistir. Cuando el empleado no está satisfecho puede enajenarse con respecto a él y a la organización. Esta situación de enajenación es una situación en la cual el empleado tiene poco o ningún

sentimiento de identificación con su trabajo, con la organización o con la sociedad. Es una situación que también puede presentarse entre ciertos grupos de individuos. La enajenación puede ser causa de un individuo busque otro empleo o no realicen eficientemente el propio. La ociosidad se puede ver como un tiempo muerto para los empleados. Se supone que este tiempo muerto se debe de dar en después de las horas de trabajo. Sin embargo en ocasiones se da en horas laborales y esto baja el rendimiento del empleado. Es preciso supervisar este tipo de conducta y tratar de dar, siempre, algo que hacer al empleado. Otra conducta típica en los empleados es la influencia que ejerce en ellos el grupo informal al que pertenecen dentro de la empresa. Por ejemplo, cuando el empleado se encuentra platicando con algún compañero en lugar de estar realizando su trabajo, o cuando al contrario, el empleado se encuentra motivado por la influencia de algún compañero. La conducta de los empleados es de principal importancia, ya que esta afecta directa o indirectamente a la organización.

2.2.1.3. ELEMENTOS DEL CLIMA LABORAL

Referente a los elementos del clima laboral en página web <http://www.monografias.com/trabajos71/clima-laboralorganizaciones/clima-laboral-organizaciones2.shtml> se manifiesta:

- El Clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo.

- Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente.
- El Clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral.
- El Clima es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.
- Estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa.
- El Clima, junto con las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico.

También se describe que el Clima Laboral está integrado por elementos como:

- ✓ El aspecto individual de los empleados en el que se consideran actitudes, percepciones, personalidad, los valores, el aprendizaje y el estrés que pueda sentir el empleado en la organización.
- ✓ Los grupos dentro de la Organización, su estructura, procesos, cohesión, normas y papeles.
- ✓ La motivación, necesidades, esfuerzo y refuerzo.
- ✓ Liderazgo, poder, políticas, influencias, estilo.
- ✓ La estructura con sus macro y micro dimensiones.
- ✓ Los procesos organizacionales, evaluación, sistema de remuneración, comunicación y el proceso de toma de decisiones.

Todas las audiencias tienen un papel que jugar y, entre éstas, no pueden faltar los agentes externos, cada vez más relevantes en un entorno en el que la información fluye con mayor rapidez y la vinculación profesional está, hoy por hoy, muy relacionada con la oferta media del mercado. Así tenemos dos tipos de agentes:

Agentes Internos: debe establecerse una relación de confianza entre los representantes de la empresa, que tienen la responsabilidad de establecer el marco de actuación de entre las necesidades empleados y los requerimientos del negocio expresado por la empresa; y los propios empleados, que son usuarios de las políticas y debemos implicarlos en los procesos de gestión.

Agentes Externos: debemos conocer con profundidad la influencia de las audiencias proscriptoras – familia, amigos, etc. Quienes ejercen una influencia inestimable en el empleado; y el cliente, quien marca el ritmo de la actividad del negocio y ofrece feedback del resultado final de la gestión. Por último, no debemos obviar a las empresas del mercado con igualdad de condiciones, quienes constituyen referencias que hay que conocer y examinar.

2.2.1.4. COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

Refiriéndose a lo comentado Slocum John W (2009:6) manifiesta que:

“El comportamiento organizacional es el estudio de los individuos y los grupos dentro del contexto de una organización y el estudio de los procesos y prácticas internas que influyen en la efectividad de los individuos, los equipos y las organizaciones. Las organizaciones efectivas tienen líderes capaces de integrar a los clientes, los empleados y las metas de la organización. La capacidad de las organizaciones para alcanzar sus metas dependen del grado al que las capacidades y los estilos de liderazgo permitan a los gerentes y a los líderes de los equipos planear, organizar, controlar influir y actuar de forma efectiva.”

Al respecto Robbins Stephen P. (2004:8). Fundamenta:

“El comportamiento organizacional (que se abrevia CO) es un campo de estudio en el que se investiga el impacto que individuos, grupos y estructuras tiene en la conducta dentro de las organizaciones, con la finalidad de aplicar estos conocimientos a la mejora de la eficacia de tales organizaciones. El comportamiento organizacional es un campo de estudio. Esta declaración significa que es una especialidad delimitada y con un conjunto común de conocimientos. ¿Qué estudia? Estudia tres determinantes del comportamiento en las organizaciones: individuos, grupos y estructura. Además, el CO aplica el conocimiento obtenido acerca de los individuos, los grupos y el efecto de la estructura en la conducta, con el de que las organizaciones funcionen mejor.”

2.2.2. BASE TEORICA #2: DESEMPEÑO LABORAL

2.2.2.1. DEFINICIÓN

El desempeño laboral es el esfuerzo de una persona poniendo en práctica sus habilidades, rasgos, oportunidades físicas o mentales obteniendo un rendimiento profesional, así como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. Algunos investigadores argumentan que la definición de desempeño debe ser completada con la descripción de lo que se espera de los empleados, además de una continua orientación hacia el desempeño efectivo.

El desempeño laboral de los trabajadores es de maneras muy distintas a las de sus semejantes, tienen cualidades ante ciertas situaciones diferentes a las de los demás. Sin embargo el desempeño de las personas está muy ligada a la satisfacción de sus necesidades y la resolución de sus problemas. Muchas veces el desempeño de las personas se ve influenciada

directamente por la opinión de las personas que están a su alrededor, los cuales los inducen a hacer o dejar de hacer ciertas actividades.

La mayor causa del desempeño de la persona es la satisfacción de necesidades. Puesto que ella es el móvil más importante de los seres humanos. Como ya he mencionado, los empleados de una organización no solo deben de encontrar en su trabajo una retribución económica, sino también factores más elevados. Cuando un empleado no esté satisfecho con su trabajo es natural que no asiste frecuentemente a él. El hecho de que un empleado no se presente en la empresa a laborar está ausente, por lo cual al número de ausencias se le ha determinado ausentismo. En las organizaciones bien estructuradas se debe de tener un margen específico de ausentismo, o sea, un número específico de ausencias. Con esto no quiero decir que este permitido a los empleados faltar cierto número de veces a su trabajo, sino que la empresa solo debe permitir que sus empleados se ausenten por motivos que le impidan asistir. Tales como enfermedades, accidentes. Problemas familiares serios y otras razones justas.

Referente a lo comentado Rogers, E. Rogers, R (1990:400) manifiesta:

“El modelo tentativo de factores determinantes de satisfacción laboral de acuerdo a los hallazgos, investigaciones y conocimientos acumulados, se considera que los principales factores que determinan la satisfacción labora son: Reto del trabajo, sistema de recompensas justas, condiciones favorables de trabajo, colegas que brinden apoyo, compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo. La satisfacción se genera a partir de la gratificación de las necesidades particulares de cada asociado, particularmente a partir del ejercicio de su dotación exclusiva de talentos, habilidades, valores, conocimientos y motivaciones, así como su incorporación al ambiente, departamento y puesto adecuados”.

Referente a lo comentado en la página web http://www.ecured.cu/index.php/Desempe%C3%B1o_laboral manifiesta:

Es en el desempeño laboral donde el individuo manifiesta las competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la empresa.

El término desempeño laboral se refiere a lo que en realidad hace el trabajador y no solo lo que sabe hacer, por lo tanto le son esenciales aspectos tales como: las aptitudes (la eficiencia, calidad y productividad con que desarrolla las actividades laborales asignadas en un período determinado), el comportamiento de la disciplina, (el aprovechamiento de la jornada laboral, el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo, las específicas de los puestos de trabajo) y las cualidades personales que se requieren en el desempeño de determinadas ocupaciones o cargos y, por ende, la idoneidad demostrada.

2.2.2.2. VENTAJAS DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

- Mejora el Desempeño
- Establece Políticas de compensación
- Determinar quienes reciben aumentos o promociones
- Decisiones de Ubicación

La evaluación del desempeño constituye una técnica de dirección imprescindible en el proceso administrativo. Mediante ella se pueden encontrar problemas en el desenvolvimiento del trabajo del recurso humano.

2.2.2.3. FACTORES QUE INFLUYEN EN EL DESEMPEÑO LABORAL.

Referente a los factores que influyen en el desempeño laboral la página web <http://www.revistanegotium.org.ve/pdf/9/Art2.pdf> manifiesta:

Las empresas de servicio para poder ofrecer una buena atención a sus clientes deben considerar aquellos factores que se encuentran correlacionados e inciden de manera directa en el desempeño de los trabajadores, entre los cuales se consideran para esta investigación: la satisfacción del trabajador, autoestima, trabajo en equipo y capacitación para el trabajador.

➤ SATISFACCIÓN DEL TRABAJO

Con respecto a la satisfacción del trabajo Davis y Newstrom (1991:203), plantean que "es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales." La cual se encuentra relacionada con la naturaleza del trabajo y con los que conforman el contexto laboral: equipo de trabajo, supervisión, estructura organizativa, entre otros. Según estos autores la satisfacción en el trabajo es un sentimiento de placer o dolor que difiere de los pensamientos, objetivos e intenciones del comportamiento: estas actitudes ayudan a los gerentes a predecir el efecto que tendrán las tareas en el comportamiento futuro.

➤ **AUTOESTIMA**

La autoestima es otro elemento a tratar, motivado a que es un sistema de necesidades del individuo, manifestando la necesidad por lograr una nueva situación en la empresa, así como el deseo de ser reconocido dentro del equipo de trabajo. La autoestima es muy importante en aquellos trabajos que ofrezcan oportunidades a las personas para mostrar sus habilidades.

Relacionado con el trabajo continuo, la autoestima es un factor determinante significativo, de superar trastornos depresivos, con esto quiere decirse que la gran vulnerabilidad tiende a ser concomitante con la elevada exposición de verdaderos sentimientos, por consiguiente, debemos confiar en los propios atributos y ser flexibles ante las situaciones conflictivas. Sin embargo, este delicado equilibrio depende de la autoestima, esa característica de la personalidad que mediatiza el éxito o el fracaso.

➤ **TRABAJO EN EQUIPO**

Es importante tomar en cuenta, que la labor realizada por los trabajadores puede mejorar si se tiene contacto directo con los usuarios a quienes presta el servicio, o si pertenecen a un equipo de trabajo donde se pueda evaluar su calidad. Cuando los trabajadores se reúnen y satisfacen un conjunto de necesidades se produce una estructura que posee un sistema estable de interacciones dando origen a lo que se denomina equipo de trabajo. Dentro de esta estructura se producen fenómenos y se desarrollan ciertos procesos, como la cohesión del equipo, la uniformidad de sus miembros, el surgimiento del liderazgo, patrones de comunicación, entre otros, aunque las acciones que desarrolla un equipo en gran medida descansan en el comportamiento de sus integrantes, lo que conduce a considerar que la naturaleza de los

individuos impone condiciones que deben ser consideradas para un trabajo efectivo.

➤ **CAPACITACIÓN DEL TRABAJADOR**

Otro aspecto necesario a considerar, es la capacitación del trabajador, que de acuerdo a (Drovett 1992:4), "Es un proceso de formación implementado por el área de recursos humanos con el objeto de que el personal desempeñe su papel lo más eficientemente posible" Según Nash, (1989:229), "los programas de capacitación producen resultados favorables en el 80% de los casos. El objetivo de ésta es proporcionar información y un contenido específico al cargo o promover la imitación de modelos" El autor considera que los programas formales de entrenamiento cubren poco las necesidades reales del puesto, las quejas se dan porque formalmente casi todo el mundo en la organización siente que le falta capacitación y desconoce los procedimientos para conseguirlos.

Referente a los factores que influyen o intervienen en este desempeño laboral en la página web <http://clubensayos.com/Temas-Variados/Factores-Que-Influyen-O-Intervienen/638081.html> se manifiesta:

1. La motivación: la motivación por parte de la empresa, por parte del trabajador y la económica. El dinero es un factor que motiva a los trabajadores, y hay que tenerlo muy en cuenta también si se trabaja por objetivos.

2. Adecuación / ambiente de trabajo: es muy importante sentirse cómodo en el lugar de trabajo ya que esto nos da mayores posibilidades de desempeñar nuestro trabajo correctamente. La adecuación del trabajador al

puesto de trabajo consiste en incorporar en un puesto de trabajo concreto a aquella persona que tenga los conocimientos, habilidades y experiencia suficientes para desarrollar con garantías el puesto de trabajo y que además, esté motivada e interesada por las características del mismo.

3. Establecimiento de objetivos: el establecimiento de objetivos es una buena técnica para motivar a los empleados, ya que se establecen objetivos que se deben desarrollar en un período de tiempo, tras el cual el trabajador se sentirá satisfecho de haber cumplido estos objetivos y retos. Deben ser objetivos medibles, que ofrezcan un desafío al trabajador pero también viables.

4. Reconocimiento del trabajo: el reconocimiento del trabajo efectuado es una de las técnicas más importantes. Los empleados suelen quejarse frecuentemente de que cuando hacen un trabajo especialmente bien, el jefe no lo reconoce. Esta situación puede desmotivar inmediatamente incluso al mejor de los trabajadores. Decir a un trabajador que está realizando bien su trabajo o mostrarle su satisfacción por ello no sólo no cuesta nada sino que además lo motiva en su puesto ya que se siente útil y valorado.

2.2.2.4. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

La evaluación de una persona en una empresa hoy día es de suma importancia y consiste más bien en un procedimiento esquematizado para medir y determinar el comportamiento y resultados que proyecta un individuo en su trabajo, mejora el desempeño, determina si hay necesidad de volver a capacitar, detecta errores en el diseño del puesto. La evaluación influye en el Desempeño

Laboral y brinda al individuo más seguridad en el momento de tomar las decisiones en cualquier área de la empresa. Una forma de medida del desempeño laboral en el recurso humano es importante ya que busca la ocupación del trabajador de acuerdo a ciertos parámetros en las diferentes tareas que realiza dentro de la empresa.

Es importante tener en cuenta que en un desempeño influyen factores como la motivación y el ambiente cuando se habla de este factor es importante recalcar que existen elementos tanto positivos como negativos cuando no son favorables es importante acudir a una evaluación si se obtiene un rendimiento bajo del empleado ya que puede ser consecuencia de un mal trabajo en equipo o tal vez un falta de cooperación esto depende más bien del cargo que desempeñe.

Una evaluación trae consigo beneficios tanto para el individuo como para la empresa entre los cuales se encuentran:

➤ **Empresa**

1. Señalar con claridad sus obligaciones
2. Controlar el trabajo
3. Establecer normas
4. Incluir a otros empleados a la solución de problemas y aumentar su potencial

➤ **Individuo**

1. Conocer las medidas que debe tener en cuenta para que su desempeño sea mejor.

2. Conocer los aspectos de comportamiento y desempeño que la empresa más valoriza en sus funcionarios.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

- **Condiciones físicas:** se refiere a un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar que permitirá un mejor desempeño laboral y favorecerá la satisfacción del empleado.
- **Equipos de trabajos:** es un grupo de personas organizadas que trabajan juntas para lograr una meta.
- **Inercia (indiferencia):** Falta de energía hacia algo o alguien caracterizado por no ser ni positivo ni negativo, intermedio entre el desprecio y el aprecio; y relacionado con la apatía.
- **Liderar:** es inspirar a través de la coherencia, el respeto, la visión, la pasión, el coraje y el compromiso.
- **Habilidades comunicativas:** se centra en las habilidades que permiten comprender y utilizar el lenguaje de manera clara, coherente y adecuada a diversos contextos, tanto laborales como sociales, a través de medios orales y escritos.
- **Interrelación:** es la relación mutua entre personas así como el trato dinámica individual en el contexto social o con una visión grupal.
- **Valores Institucionales.-** Son elementos de la cultura empresarial propios de cada compañía; hablamos de conceptos, costumbres, actuaciones, actitudes, comportamientos o pensamientos que la empresa asume como normas o principios de conducta y que se propone tener como característica distintiva de posicionamiento y/o sus variables competitivas.

- **Sistema de Recompensas.**- Son poderosas herramientas de motivación en el lugar de trabajo, las recompensas a los empleados pueden ser tangibles o intangibles, y pueden incluir bonos financieros, reconocimiento, un papel más importante en la toma de decisiones o la oportunidad para el desarrollo profesional. El reconocimiento positivo en el lugar de trabajo tiene varios beneficios para una empresa, como la conservación de empleados; los sistemas de recompensa a los empleados alientan a los trabajadores a estar más motivados para alcanzar mayores niveles de rendimiento.
- **Aprecio y Consideración.**- Son factores muy importantes que se hace a alguien por sus cualidades en el logro de los objetivos de la organización, valoraciones positivas que contribuyen obtener mejores resultados.
- **Técnicas:** es un procedimiento o conjunto de reglas, normas o protocolos que tiene como objetivo obtener un resultado determinado.
- **Métodos:** es el procedimiento utilizado para llegar a un fin.
- **Cumplir:** es la acción de ejecutar, llevar a efecto algo.
- **Utilización de recursos:** proposición de usar los recursos de forma adecuada o eficiente.
- **Repartición de la carga laboral:** es la cantidad de actividad que puede ser asignada a los trabajadores de las instituciones de forma equitativa.
- **Preferencias:** es la inclinación favorable que se siente hacia una determinada persona o cosa.
- **Productividad Laboral.**- Se define como la producción promedio por trabajador en un período de tiempo. Puede ser medido en volumen físico o en términos de valor (precio por volumen) de los bienes y servicios

producidos. Se sostiene que las remuneraciones deben reflejar la productividad laboral, de manera que lo producido en promedio por los trabajadores alcance para cubrir los costos salariales.

- **Desarrollo Personal.-** Es una experiencia de interacción individual y grupal, a través de la cual los sujetos que participan en ella desarrollan y optimizan habilidades y destrezas para la comunicación abierta y directa, las relaciones interpersonales y la toma de decisiones.
- **Logro de Resultados.-** Es una de las competencias con las que cuenta todo individuo o equipo de proyecto que genera resultados exitosos. La orientación al logro se define como el esfuerzo que hacen las personas como individuos y el equipo de trabajo como unidad, por cumplir con los objetivos planteados en un proyecto dentro de las expectativas esperadas. Por esto, esta es una de las competencias sobre la cual una organización debería trabajar para desarrollar en las personas que la conforman, si está buscando mejorar los resultados de sus proyectos.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN

El nivel del presente trabajo de investigación fue descriptivo correlacional, porque se describió la relación entre el clima laboral y desempeño laboral.

3.2. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Los tipos del siguiente trabajo de investigación se detallan a continuación:

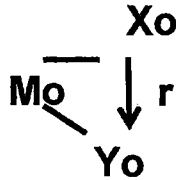
- **Por su alcance temporal.**- El presente trabajo fue transeccional o sincrónico; porque la presente investigación se desarrolló en un periodo aproximado de 8 meses.
- **Por su profundidad.**- El presente trabajo fue descriptivo; porque se describió la relación entre el clima laboral y desempeño laboral.
- **Por su amplitud.**- El presente trabajo fue micro administrativo; porque el ámbito de estudio de esta investigación se centró en la Dirección de Equipo Mecánico.

- **Por su fuente.**- El presente trabajo fue mixto; porque se utilizó datos primarios (recogido exclusivamente por los investigadores) y secundarios (se recogió trabajos ya realizados).
- **Por su carácter.**- El presente trabajo fue cuantitativo; porque se utilizó métodos, técnicas y procedimientos en el tratamiento y procesamientos de datos.
- **Por su naturaleza.**- El presente trabajo fue documental; porque se revisó tarjeta de ingreso, tarjetas de tardanzas, tarjetas de salida de los trabajadores de la Dirección de Equipo Mecánico.
- **Por su marco.**- El presente trabajo fue de campo; porque el investigador se dirigió a la Dirección de Equipo Mecánico (DRTC) para aplicar los instrumentos dados.
- **Por los estudios a los que dan lugar.**- El presente trabajo fue evaluativa y de encuesta; porque se evaluó en qué medida el clima laboral se relaciona con el desempeño laboral y de encuesta porque se aplicó en los trabajadores de la Dirección de Equipo Mecánico.
- **Por el objeto sobre.**- El presente trabajo fue institucional porque se realizó en la Dirección de Equipo Mecánico.

3.3. DISEÑO Y ESQUEMA DE LA INVESTIGACIÓN

3.3.1. DISEÑO.- El diseño del presente trabajo de investigación es no experimental con su variante transeccional o sincrónica.

3.3.2. ESQUEMA.- El presente trabajo de investigación tuvo el siguiente esquema:



Donde:

Mo = muestra

Xo= variable independiente (clima laboral)

r = relación

Yo = variable dependiente (desempeño laboral)

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1. POBLACIÓN.- La población del presente trabajo de investigación se detalla en el siguiente cuadro:

CUADRO N° 1

**TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN DE EQUIPO MECÁNICO
CLASIFICADO POR CARGOS EN LA CIUDAD DE HUÁNUCO – 2013**

CARGOS	CANTIDAD
Director	1
Administrador	1
Ingeniero civil	2
Trabajadores	15
TOTAL	19

Fuente : Dirección de Equipo Mecánico
Elaboración: las tesisistas

3.4.2. MUESTRA.- El presente trabajo de investigación se caracterizó por ser una muestra poblacional; porque la población fue pequeña, por lo tanto se tomó como muestra la misma población.

3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Las técnicas e instrumentos que se utilizó para el recojo de datos durante el trabajo de campo, se mencionan en el siguiente cuadro:

TÉCNICA	INSTRUMENTO	*APLICACIÓN / ** USO
Encuesta	Cuestionario	*Trabajadores de la Dirección de Equipo Mecánico.
La observación	Guía de observación	** Tesistas

3.6. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS

3.6.1. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE DATOS.- Los datos recogidos durante el trabajo de campo se procesó utilizando las técnicas y métodos de la Estadística Descriptiva como cuadros estadísticos específicamente las frecuencias y porcentajes.

3.6.2. PRESENTACIÓN DE DATOS.- Los datos procesados fueron presentados a través de gráficos de barras compuestas, que nos permitió analizar e interpretar con mayor facilidad los datos obtenidos.

CAPÍTULO IV

RESULTADO

Luego de haber concluido con la etapa de recolección de datos, materializados o realizados durante el trabajo de campo, se han obtenido un conjunto de datos, los mismos que han sido procesados en forma adecuada para su posterior presentación; a continuación se muestran los cuadros estadísticos, sus gráficos, el análisis e interpretación correspondiente.

4.1. RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO A LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN DE EQUIPO MECÁNICO.

CUADRO N° 01

RESPUESTAS FRECUENCIALES Y PORCENTUALES DE LA PRIMERA PREGUNTA REALIZADA A LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN DE EQUIPO MECÁNICO. HUÁNUCO. 2014.

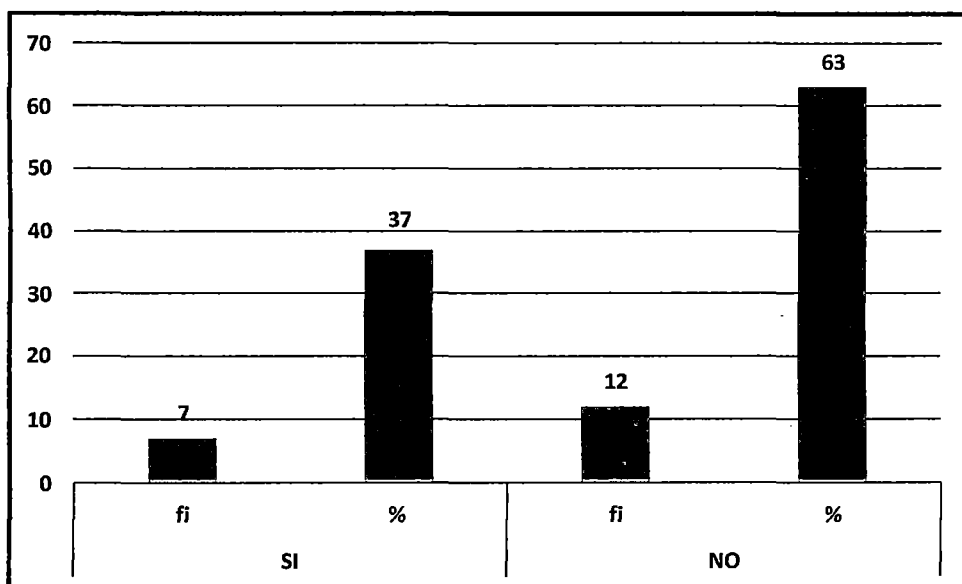
PREGUNTA N° 1	RESPUESTAS			
	SI		NO	
	fi	%	fi	%
¿Cree usted que en la Dirección de Equipo Mecánico la iluminación y distribución de los espacios son adecuadas para la realización de las actividades de los trabajadores?	7	37	12	63

Fuente : Cuestionario

Elaboración: Tesistas

GRÁFICO N° 01

RESPUESTAS FRECUENCIALES Y PORCENTUALES DE LA PRIMERA PREGUNTA REALIZADA A LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN DE EQUIPO MECÁNICO. HUÁNUCO. 2014.



Fuente : Cuadro N° 01
Elaboración: Tesistas

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

12 de los trabajadores de la Dirección de Equipo Mecánico (DRTC) que representan el 63% de la muestra, manifestaron que no, que en la Dirección de Equipo Mecánico no existe una adecuada iluminación y distribución de los espacios para el desarrollo de sus labores, mientras que 7 trabajadores que representan el 37% respondieron lo contrario.

Los datos señalados indican que la mayoría de los trabajadores manifiestan que en la Dirección de Equipo Mecánico no existe una adecuada iluminación y distribución de los espacios para el desarrollo de sus labores; situación que hace referencia a los factores que influyen o intervienen en el clima laboral, específicamente en las condiciones físicas que contemplan las características

del medio ambiente en las que se desarrolla el trabajo, influenciando a su vez en la satisfacción y por lo tanto en la productividad del trabajador..

CUADRO N° 02

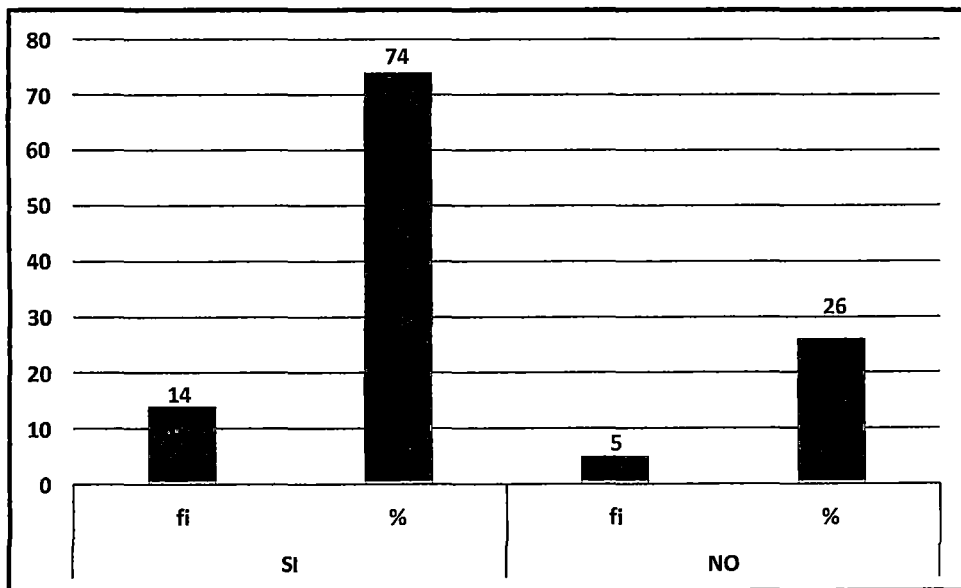
RESPUESTAS FRECUENCIALES Y PORCENTUALES DE LA SEGUNDA PREGUNTA REALIZADA A LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN DE EQUIPO MECÁNICO. HUÁNUCO. 2014.

PREGUNTA N° 2	RESPUESTAS			
	SI		NO	
	fi	%	fi	%
¿Usted cree que al promover el trabajo en equipo mejorará tus habilidades como trabajador?	14	74	5	26

Fuente : Cuestionario
Elaboración: Tesistas

GRÁFICO N° 02

RESPUESTAS FRECUENCIALES Y PORCENTUALES DE LA SEGUNDA PREGUNTA REALIZADA A LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN DE EQUIPO MECÁNICO. HUÁNUCO. 2014.



Fuente : Cuadro N° 02
Elaboración: Tesistas

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

14 de los trabajadores de la Dirección de Equipo Mecánico (DRTC) que representan el 74% manifestaron que sí, que al promover el trabajo en equipo los trabajadores de la Dirección de Equipo Mecánico mejoraran sus habilidades como trabajadores, mientras que 5 trabajadores que representan el 26% respondieron lo contrario.

Los datos señalados indican que la mayoría de los trabajadores manifiestan que en la Dirección de Equipo Mecánico si se promueve el trabajo en equipo se mejorará las habilidades de los trabajadores; situación que hace referencia a la importancia que tiene el trabajo en equipo y los resultados que este puede generar en la organización cuando los trabajadores se reúnen y satisfacen un conjunto de necesidades que posee un sistema estable de interacción dando origen a lo que se denomina equipo de trabajo.

CUADRO N° 03

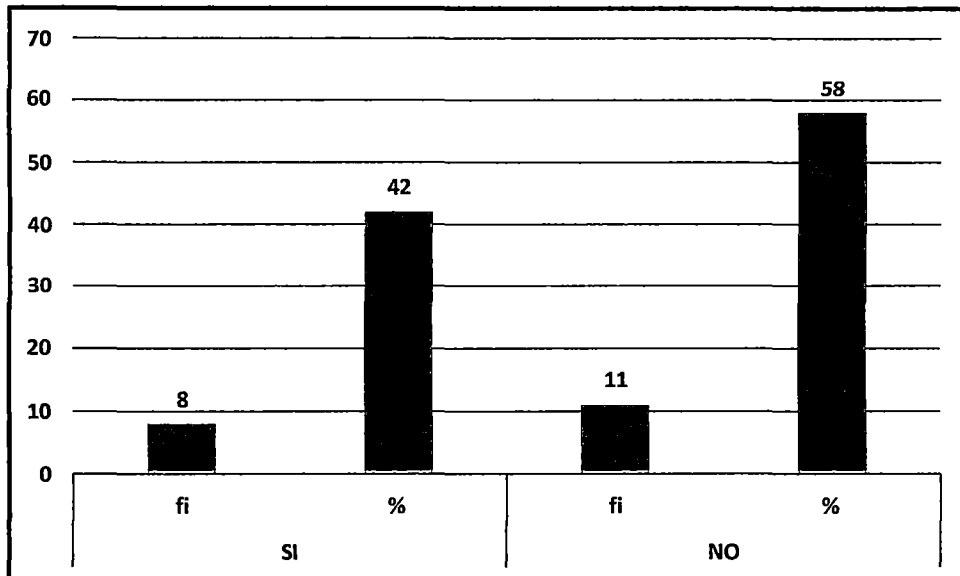
RESPUESTAS FRECUENCIALES Y PORCENTUALES DE LA TERCERA PREGUNTA REALIZADA A LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN DE EQUIPO MECÁNICO. HUÁNUCO.2014.

PREGUNTA N° 3	RESPUESTAS			
	SI		NO	
	fi	%	fi	%
¿Según usted si se trabaja con indiferencia mejorará el clima laboral en la Dirección de Equipo Mecánico?	8	42	11	58

Fuente : Cuestionario
Elaboración: Tesistas

GRÁFICO N° 03

RESPUESTAS FRECUENCIALES Y PORCENTUALES DE LA TERCERA PREGUNTA REALIZADA A LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN DE EQUIPO MECÁNICO. HUÁNUCO.2014.



Fuente : Cuadro N° 03
Elaboración: Tesistas

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

11 de los trabajadores de la Dirección de Equipo Mecánico (DRTC) que representan el 58% manifestaron que no, que si los Trabajadores de la Dirección de Equipo Mecánico trabajan con indiferencia no mejorarán el clima laboral en la institución, mientras que 8 trabajadores que representan el 42% respondieron lo contrario.

Los datos señalados indican que la mayoría de los trabajadores manifiestan que en la Dirección de Equipo Mecánico si se trabaja con indiferencia no mejorará el clima laboral; situación que hace referencia que los trabajadores no están desarrollando la comunicación interna, aspecto que es muy importante dentro de toda institución para lograr mejores resultados.

CUADRO N° 04

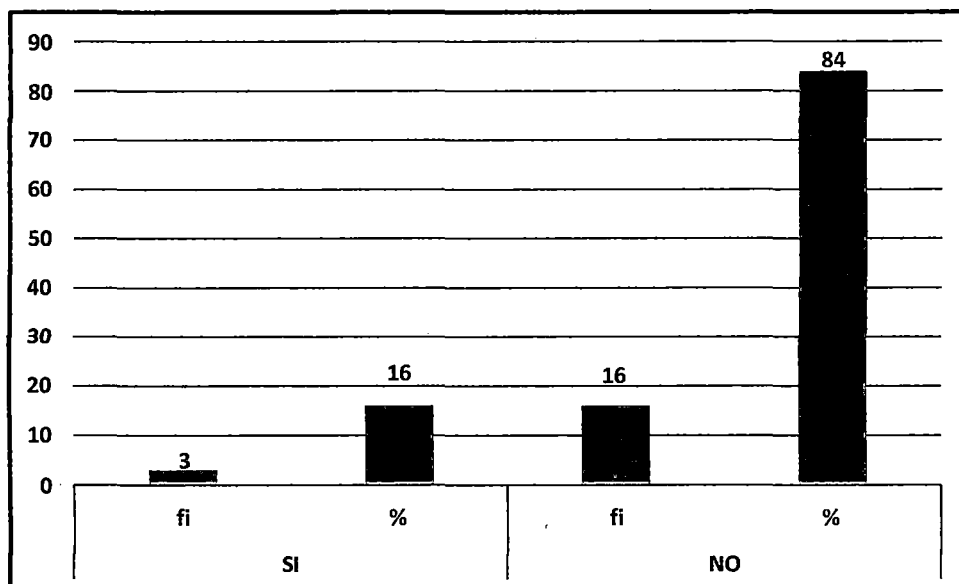
RESPUESTAS FRECUENCIALES Y PORCENTUALES DE LA CUARTA PREGUNTA REALIZADA A LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN DE EQUIPO MECÁNICO. HUÁNUCO. 2014.

PREGUNTA N° 4	RESPUESTAS			
	SI		NO	
	fi	%	fi	%
¿Cree usted que en la Dirección de Equipo Mecánico existe una buena capacidad de liderar a los trabajadores?	3	16	16	84

Fuente : Cuestionario
Elaboración: Tesistas

GRÁFICO N° 04

RESPUESTAS FRECUENCIALES Y PORCENTUALES DE LA CUARTA PREGUNTA REALIZADA A LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN DE EQUIPO MECÁNICO. HUÁNUCO. 2014.



Fuente : Cuadro N° 04
Elaboración: Tesistas

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

16 de los trabajadores de la Dirección de Equipo Mecánico (DRTC) que representan el 84% manifestaron que no, que la capacidad de liderar a los

trabajadores no se realiza adecuadamente en la DEM, mientras que 3 trabajadores que representan el 16% respondieron lo contrario.

Los datos señalados indican que la gran mayoría de los trabajadores manifiestan que no existe una buena capacidad de liderar a los trabajadores; situación que define a un líder como un individuo capaz de influir sobre las personas que le rodean, llevándoles a dar de manera voluntaria lo mejor de sí mismos y alcanzando así metas y resultados; por ende la persona que es capaz de liderar va a presentar una visión del futuro, de apuntar un nuevo camino y transmitir mensajes positivos y edificantes.

CUADRO N° 05

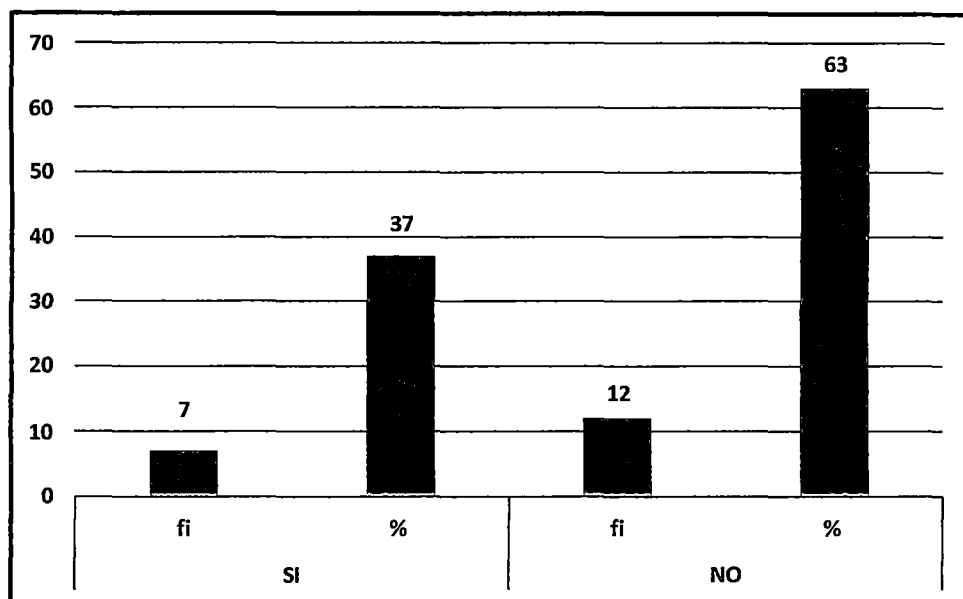
RESPUESTAS FRECUENCIALES Y PORCENTUALES DE LA QUINTA PREGUNTA REALIZADA A LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN DE EQUIPO MECÁNICO. HUÁNUCO. 2014.

PREGUNTA N° 5	RESPUESTAS			
	SI		NO	
	fi	%	fi	%
¿Usted considera que en la Dirección de Equipo Mecánico la participación de los trabajadores en las actividades que se realiza en la Institución mejorará el clima laboral?	7	37	12	63

Fuente : Cuestionario
Elaboración: Tesistas

GRÁFICO N° 05

RESPUESTAS FRECUENCIALES Y PORCENTUALES DE LA QUINTA PREGUNTA REALIZADA A LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN DE EQUIPO MECÁNICO. HUÁNUCO. 2014.



Fuente : Cuadro N° 05
Elaboración: Tesistas

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

12 de los trabajadores de la Dirección de Equipo Mecánico (DRTC) que representan el 63% manifestaron que no, que la participación de los trabajadores de la Dirección de Equipo Mecánico en las actividades que realiza la Institución no mejora el Clima Laboral, mientras que 7 trabajadores que representan el 37% respondieron lo contrario.

Los datos señalados indican que la mayoría de los trabajadores manifiestan que la participación de los trabajadores de la Dirección de Equipo Mecánico en las actividades que realiza la Institución no mejora el Clima Laboral; situación que hace referencia a los factores que influyen en el clima laboral, como son las interacciones de las personas con el ambiente de la organización y cómo piensan

acerca de la empresa, además de la correcta responsabilidad social corporativa, es conveniente tener en cuenta un buen plan de comunicación interna tanto entre los propios trabajadores como de la empresa con los trabajadores.

CUADRO N°06

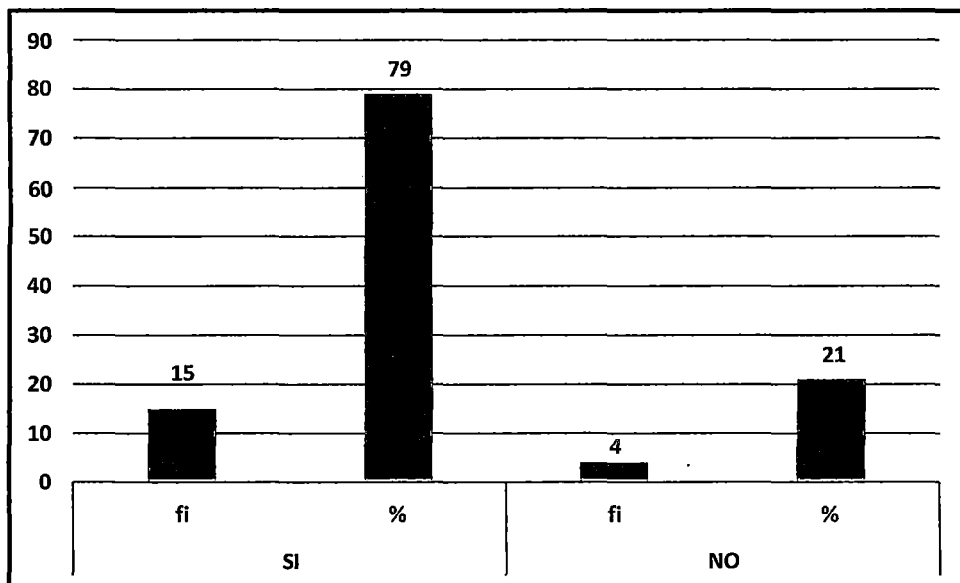
RESPUESTAS FRECUENCIALES Y PORCENTUALES DE LA SEXTA PREGUNTA REALIZADA A LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN DE EQUIPO MECÁNICO. HUÁNUCO. 2014.

PREGUNTA N° 6	RESPUESTAS			
	SI		NO	
	fi	%	fi	%
¿Está de acuerdo que el Clima Laboral se relaciona directamente con la capacidad de interrelacionarse entre otros trabajadores de la DEM?	15	79	4	21

Fuente : Cuestionario
Elaboración: Tesistas

GRÁFICO N° 06

RESPUESTAS FRECUENCIALES Y PORCENTUALES DE LA SEXTA PREGUNTA REALIZADA A LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN DE EQUIPO MECÁNICO. HUÁNUCO. 2014.



Fuente : Cuadro N° 06
Elaboración: Tesistas

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

15 de los trabajadores de la Dirección de Equipo Mecánico (DRTC) que representan el 79% manifestaron que sí, El Clima Laboral se relaciona directamente con la capacidad de interrelacionarse entre otros trabajadores, mientras que 4 trabajadores que representan el 21% respondieron lo contrario.

Los datos señalados indican que la gran mayoría de los trabajadores manifiestan que el Clima Laboral sí se relaciona directamente con la capacidad de interrelacionarse entre otros trabajadores; situación que define a la comunicación como una habilidad que se relaciona con la capacidad básica que tiene cada persona para expresar pensamientos o sentimientos de manera comprensible. En esencia es generar y mantener un flujo de comunicación adecuado entre los miembros del grupo, utilizando los distintos canales que en cada caso se requieran y favorecer el establecimiento de relaciones mutuamente beneficiosas para ambas partes.

CUADRO N° 07

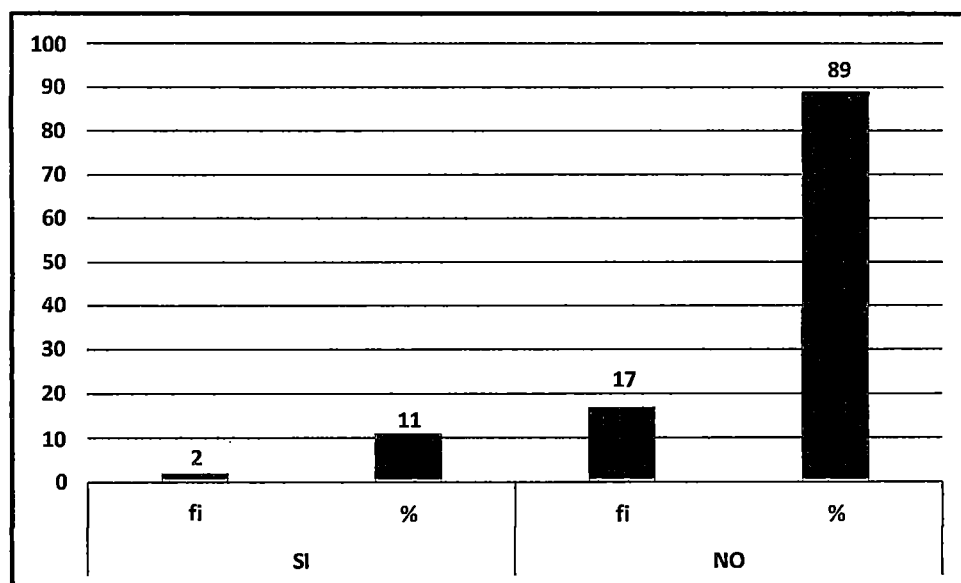
RESPUESTAS FRECUENCIALES Y PORCENTUALES DE LA SÉPTIMA PREGUNTA REALIZADA A LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN DE EQUIPO MECÁNICO. HUÁNUCO. 2014.

PREGUNTA N° 7	RESPUESTAS			
	SI		NO	
	fi	%	fi	%
¿Usted considera que los trabajadores de la DEM demuestran responsabilidad en sus labores?	2	11	17	89

Fuente : Cuestionario
Elaboración: Tesistas

GRÁFICO N° 07

RESPUESTAS FRECUENCIALES Y PORCENTUALES DE LA SÉPTIMA PREGUNTA REALIZADA A LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN DE EQUIPO MECÁNICO. HUÁNUCO. 2014.



Fuente : Cuadro N° 07

Elaboración: Tesistas

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

17 de los trabajadores de la Dirección de Equipo Mecánico (DRTC) que representan el 89% manifestaron que no, que la responsabilidad no es un aspecto que demuestran los trabajadores en sus labores, mientras que 2 trabajadores que representan el 11% respondieron lo contrario.

Los datos señalados indican que la gran mayoría de los trabajadores manifiestan que los trabajadores no demuestran responsabilidad en sus labores; situación que hace referencia a la responsabilidad como un valor que está en la conciencia de la persona, que le permite reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos, siempre en el plano de lo moral; por el cual una organización mide el grado de compromiso con que los trabajadores deciden asumir, consciente y voluntariamente, sus deberes en respuesta a las demandas de trabajo.

CUADRO N° 08

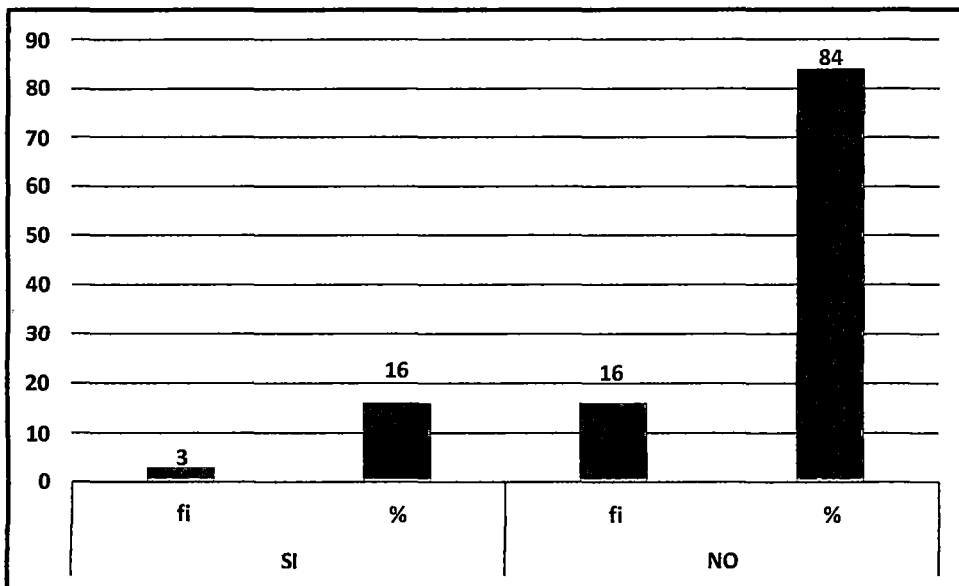
RESPUESTAS FRECUENCIALES Y PORCENTUALES DE LA OCTAVA PREGUNTA REALIZADA A LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN DE EQUIPO MECÁNICO. HUÁNUCO. 2014.

PREGUNTA N° 8	RESPUESTAS			
	SI		NO	
	fi	%	fi	%
¿Según usted los trabajadores de la DEM muestran puntualidad en las actividades de la institución?	3	16	16	84

Fuente : Cuestionario
Elaboración: Tesistas

GRÁFICO N° 08

RESPUESTAS FRECUENCIALES Y PORCENTUALES DE LA OCTAVA PREGUNTA REALIZADA A LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN DE EQUIPO MECÁNICO. HUÁNUCO. 2014.



Fuente : Cuadro N° 08
Elaboración: Tesistas

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

16 de los trabajadores de la Dirección de Equipo Mecánico (DRTC) que representan el 84% manifestaron que no, que la puntualidad no se practica adecuadamente en las actividades de la institución, mientras que 3 trabajadores que representan el 16% respondieron lo contrario.

Los datos señalados indican que la gran mayoría de los trabajadores manifiestan que no demuestran puntualidad en las actividades de la institución; situación que hace referencia a la actitud humana considerada en muchas sociedades como la virtud de coordinarse cronológicamente para cumplir una tarea requerida o satisfacer una obligación antes o en un plazo anteriormente comprometido, pues al vivir este valor en plenitud estamos en condiciones de realizar más actividades, desempeñar mejor nuestro trabajo, ser merecedores de confianza. Para ser puntual debemos ser conscientes que toda persona, evento, reunión, actividad o cita tiene un grado particular de importancia. Nuestra palabra debe ser sinónimo de garantía para contar con nuestra presencia en el momento preciso y necesario.

CUADRO N° 09

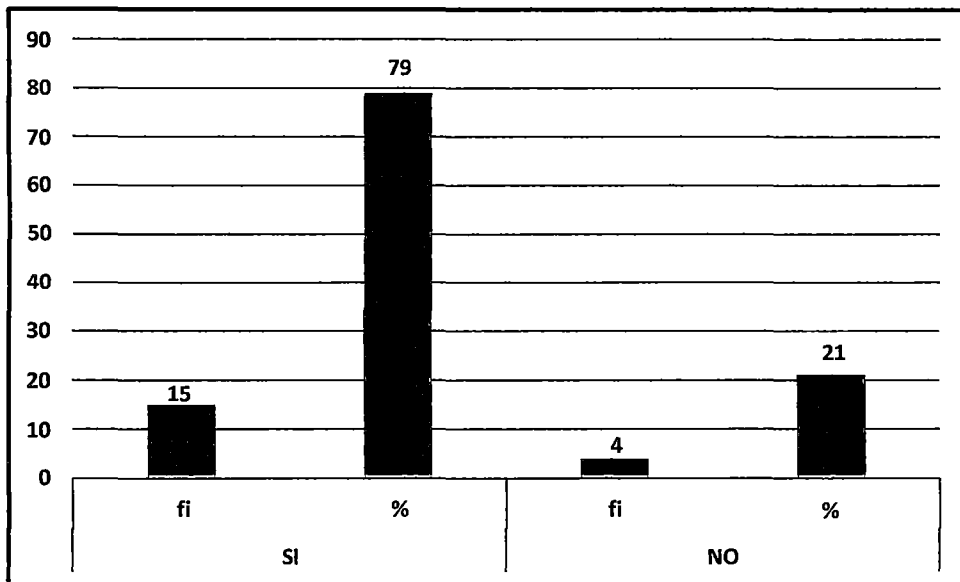
RESPUESTAS FRECUENCIALES Y PORCENTUALES DE LA NOVENA PREGUNTA REALIZADA A LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN DE EQUIPO MECÁNICO. HUÁNUCO. 2014.

PREGUNTA N° 9	RESPUESTAS			
	SI		NO	
	fi	%	fi	%
¿Cree usted que los reconocimientos/ incentivos están relacionado directamente con el desempeño de los trabajadores?	15	79	4	21

Fuente : Cuestionario
Elaboración: Tesistas

GRÁFICO N° 09

RESPUESTAS FRECUENCIALES Y PORCENTUALES DE LA NOVENA PREGUNTA REALIZADA A LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN DE EQUIPO MECÁNICO. HUÁNUCO. 2014.



Fuente : Cuadro N° 09
Elaboración: Tesistas

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

15 de los trabajadores de la Dirección de Equipo Mecánico (DRTC) que representan el 79% manifestaron que sí, que los reconocimientos/ incentivos están relacionado directamente con el desempeño de los trabajadores, mientras que 4 trabajadores que representan el 21% respondieron lo contrario.

Los datos señalados indican que la gran mayoría de los trabajadores manifiestan que los reconocimientos/ incentivos están relacionado directamente con el desempeño de los trabajadores de la institución; situación que hace referencia a la importancia que tiene el reconocimiento en una institución ya que las diplomas, las cartas de felicitación, el salario, los sueldos, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva.

CUADRO N° 10

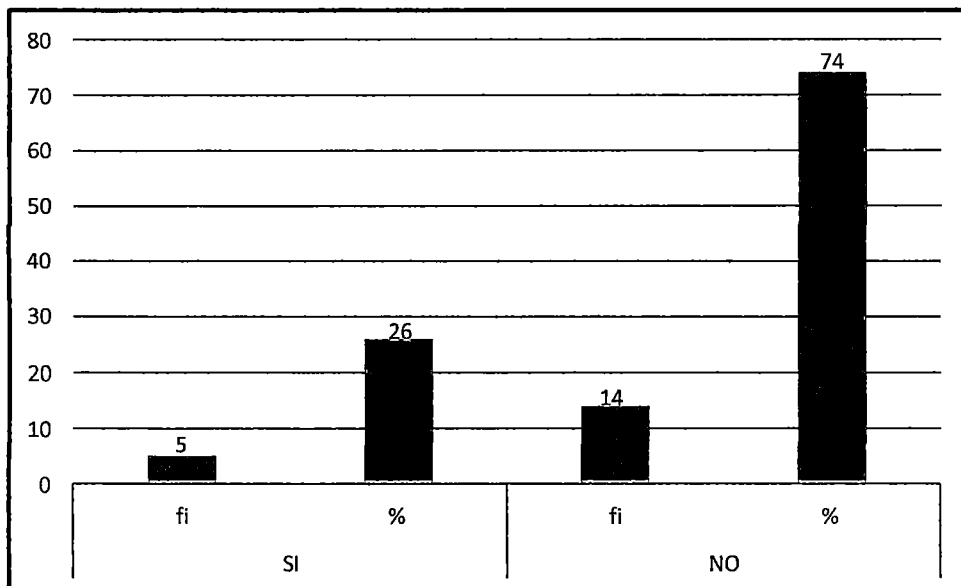
RESPUESTAS FRECUENCIALES Y PORCENTUALES DE LA DÉCIMA PREGUNTA REALIZADA A LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN DE EQUIPO MECÁNICO. HUÁNUCO. 2014.

PREGUNTA N° 10	RESPUESTAS			
	SI		NO	
	fi	%	fi	%
¿Usted cree que la Dirección de Equipo Mecánico existe aprecio y consideración hacia los trabajadores de la institución?	5	26	14	74

Fuente : Cuestionario
Elaboración: Tesistas

GRÁFICO N° 10

RESPUESTAS FRECUENCIALES Y PORCENTUALES DE LA DÉCIMA PREGUNTA REALIZADA A LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN DE EQUIPO MECÁNICO. HUÁNUCO. 2014.



Fuente : Cuadro N° 10
Elaboración: Tesistas

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

14 de los trabajadores de la Dirección de Equipo Mecánico (DRTC) que representan el 74% manifestaron que no, que no existe el aprecio y consideración hacia los trabajadores en la institución, mientras que 5 trabajadores que representan el 26% respondieron lo contrario.

Los datos señalados indican que la gran mayoría de los trabajadores manifiestan que no existe el aprecio y consideración hacia los trabajadores en la institución; situación que hace referencia a la importancia que tiene los factores del clima laboral específicamente el aprecio y consideración que es todo aquello que se propone estimular o inducir a los trabajadores a observar una conducta determinada que, generalmente, va encaminada directa o indirectamente a conseguir los objetivos, con el fin de elevar la producción, mejorar los rendimientos y valorarlos de forma positiva para obtener mejores resultados.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En este capítulo se discutieron los resultados obtenidos en el trabajo de campo. Los cuales fueron discutidos en tres dimensiones que son: los antecedentes, el marco teórico y la hipótesis, los cuales se señalan a continuación.

5.1. DISCUSIÓN

5.1.1. CON LAS CONCLUSIONES DE LOS ANTECEDENTES

- ✓ Los resultados del presente trabajo de investigación demuestran que el 79% de los trabajadores de la Dirección de Equipo Mecánico manifestaron que sí, El Clima Laboral se relaciona directamente con la capacidad de interrelacionarse entre otros trabajadores como se muestra en el cuadro N° 6, situación que coincide con la primera conclusión del trabajo de investigación titulado: "Propuesta Comunicacional para Mejorar el Clima Laboral de la Corte Nacional de Justicia de Ecuador.2008", que textualmente señala: Los resultados de las entrevistas elaboradas a usuarios los colaboradores y a una autoridad han determinado que es de importante la aplicación de una propuesta de comunicación que mejore los procesos laborales tanto en ejecución como de mejoramiento del clima laboral. Se evidencia que la conclusión en referencia y los resultados del

presente trabajo de investigación si coinciden en cuanto a las habilidades comunicativas que se vienen aplicando en ambas organización, permitiendo manifestar puntualmente que los tipo de métodos y técnicas es importante en toda organización ya que permite mejorar sustancialmente el desempeño de los trabajadores.

- ✓ Los resultados del presente trabajo de investigación demuestran que el 63% de los trabajadores de la Dirección de Equipo Mecánico manifestaron que no, que la participación de los trabajadores de la Dirección de Equipo Mecánico en las actividades que realiza la Institución no mejora el Clima Laboral como se muestra en el cuadro N° 5, situación que coincide con la primera conclusión del trabajo de investigación titulado: "El Clima Laboral y su Efecto en la Calidad de Atención al Estudiante en el Senati. Chimbote" De La Universidad San Pedro Chimbote - PERU, que textualmente señala: Existe una correlación significativa entre el clima laboral y la calidad de atención al cliente. En conclusión general si la persona encargada de direccionar la institución se preocupara por mantener contento al personal, éstos mostrarían su satisfacción dentro de la empresa, de tal forma que realizarían un mejor trabajo y a la vez se vería reflejado en la satisfacción de los estudiantes; ya que son ellos quienes son la pieza importante en la empresa. Puesto que si se quiere lograr una excelente atención al cliente se lograra únicamente después de haberla logrado internamente. Se evidencia que la conclusión en referencia y los resultados del presente trabajo de investigación no coinciden en cuanto a la participación de los trabajadores en las

actividades que se realizan en la institución que se vienen aplicando en ambas organizaciones, permitiendo manifestar puntualmente que es conveniente tener en cuenta un buen plan de comunicación interna tanto entre los propios trabajadores como de la empresa con los trabajadores.

- ✓ Los resultados del presente trabajo de investigación demuestran que el 84% manifestaron que no demuestran puntualidad en las actividades de la institución como se muestra en el cuadro N° 8, situación que no coincide con la primera conclusión del trabajo de investigación titulado: "Comportamiento Ético Profesional y Desempeño Laboral del Docente de Educación Superior Pedagógica, Huánuco, 2012", se determinó que el comportamiento ético profesional se relaciona positivamente con el desempeño laboral del docente de educación superior pedagógica de la región Huánuco; se evidencia que la conclusión en referencia y los resultados del presente trabajo de investigación coinciden en cuanto al comportamiento ético profesional que se vienen aplicando en ambas organizaciones, permitiendo manifestar puntualmente que al vivir este valor en plenitud estamos en condiciones de realizar más actividades, desempeñar mejor nuestro trabajo, ser merecedores de confianza.

5.1.2. CON LAS BASES TEÓRICAS

- ✓ Los resultados obtenidos durante el trabajo de campo y que se encuentra plasmado en el cuadro N° 04 en el capítulo de resultados, evidencian que el 84% de los trabajadores manifestaron que no, que la capacidad de liderar a los trabajadores no se realiza adecuadamente en la Dirección de Equipo Mecánico, refiriéndose a lo comentado Slocum

John W. en su libro "Comportamiento Organizacional", manifiesta: "El comportamiento organizacional es el estudio de los individuos y los grupos dentro del contexto de una organización y el estudio de los procesos y practicas internas que influyen en la efectividad de los individuos, los equipos y las organizaciones. Las organizaciones efectivas tienen líderes capaces de integrar a los clientes, los empleados y las metas de la organización. La capacidad de las organizaciones para alcanzar sus metas dependen del grado al que las capacidades y los estilos de liderazgo permitan a los gerentes y a los líderes de los equipos planear, organizar, controlar influir y actuar de forma efectiva." Esta cita corrobora con los resultados obtenidos en la presente investigación, en el sentido de que en las organizaciones, el líder es capaz de influir sobre las personas que le rodean, llevándoles a dar de manera voluntaria lo mejor de sí mismos y alcanzando así metas y resultados superiores a los previsibles.

- ✓ Los resultados obtenidos durante el trabajo de campo y que se encuentran plasmados en el cuadro N° 05 en el capítulo de resultados, evidencian que el 63% manifestaron que no, que la participación de los trabajadores de la Dirección de Equipo Mecánico en las actividades que realiza la Institución no mejora el Clima Laboral. Refiriéndose a lo comentado Robbins Stephen P. en su libro "Comportamiento Organizacional", fundamenta: "El comportamiento organizacional (que se abrevia CO) es un campo de estudio en el que se investiga el impacto que individuos, grupos y estructuras tiene en la conducta dentro de las organizaciones, con la finalidad de aplicar estos conocimientos a la mejora de la eficacia de tales organizaciones. El comportamiento

organizacional es un campo de estudio. Esta declaración significa que es una especialidad delimitada y con un conjunto común de conocimientos. ¿Qué estudia? Estudia tres determinantes del comportamiento en las organizaciones: individuos, grupos y estructura. Además, el CO aplica el conocimiento obtenido acerca de los individuos, los grupos y el efecto de la estructura en la conducta, con el de que las organizaciones funcionen mejor.” Esta cita corrobora con los resultados obtenidos en la presente investigación, en el sentido de que debe existir un buen plan de comunicación interna tanto entre los propios trabajadores como de la empresa con los trabajadores, de esta manera se obtendrá una adecuada participación de los trabajadores en las actividades que se realiza en la institución.

- ✓ Los resultados obtenidos durante el trabajo de campo y que se encuentran plasmados en el cuadro N° 06 en el capítulo de resultados, evidencian que el 79% manifestaron que sí, El Clima Laboral se relaciona directamente con la capacidad de interrelacionarse entre otros trabajadores. Refiriéndose a lo comentado Robbins Stephen P. en su libro “La Comunicación en las Organizaciones”, fundamenta: “El modelo tentativo de factores determinantes de satisfacción laboral de acuerdo a los hallazgos, investigaciones y conocimientos acumulados, se considera que los principales factores que determinan la satisfacción laboral son: Reto del trabajo, sistema de recompensas justas, condiciones favorables de trabajo, colegas que brinden apoyo, compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo. La satisfacción se genera a partir de la gratificación de las necesidades particulares de

cada asociado, particularmente a partir del ejercicio de su dotación exclusiva de talentos, habilidades, valores, conocimientos y motivaciones, así como su incorporación al ambiente, departamento y puesto adecuados". Esta cita corrobora con los resultados obtenidos en la presente investigación, en el sentido de que los factores de la satisfacción laboral generan y mantienen un flujo de comunicación adecuado entre los miembros del grupo, lo que conlleva a un buen plan de comunicación interna tanto entre los propios trabajadores como de la empresa con los trabajadores para obtener mayores logros.

5.1.1. CON LA HIPÓTESIS

Los resultados que se encuentran en los todos los cuadros en el capítulo de resultados; son los que evidencian que efectivamente el clima laboral ha generado cambios significativos en los trabajadores de la Dirección de Equipo Mecánico, ya que éstos han afectado trascendentalmente en su desempeño en el trabajo, sus actitudes y sus relaciones interpersonales; así mismo se observa en la organización un bajo clima laboral, consecuentemente ha logrado la insatisfacción en todos los trabajadores. Con estas evidencias se puede manifestar contundentemente que la hipótesis H_{11} de la presente investigación queda aceptada.

CONCLUSIONES

- En la presente investigación realizada se pudo observar que el clima laboral tiene una relación negativa con el desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección de Equipo Mecánico (Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones); situación que se evidencia en todos los cuadros mencionados en el capítulo IV.
- La organización es un sistema diseñado para alcanzar metas y objetivos, también es un ambiente que nos permite comunicarnos y relacionarnos unos a otros para alcanzar un objetivo en común; el cual tiene una relación negativa con el desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección de Equipo Mecánico (Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones); situación que se evidencia en el cuadro N°1, cuadro N°2, cuadro N°3.
- La comunicación es un aspecto muy importante que ayuda a potenciar las relaciones interpersonales, los problemas y los logros dentro de una organización; el cual tiene una relación negativa con el desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección de Equipo Mecánico (Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones); situación que se evidencia en el cuadro N°4, cuadro N°5, cuadro N°6, cuadro N°7, cuadro N°8.
- El reconocimiento son acciones importantes que generalmente se utilizan para incentivar, motivar y reconocer el esfuerzo de los trabajadores con la finalidad de mejorar la satisfacción laboral dentro de la organización; el cual tiene una relación negativa con el desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección de Equipo Mecánico (Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones); situación que se evidencia en el cuadro N°9, cuadro N°10.

SUGERENCIAS

- A los trabajadores de la Dirección de Equipo Mecánico deben seguir fortaleciendo el clima laboral entre cada uno de ellos ya que en la presente investigación realizada se pudo observar que no se relaciona directamente con el desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección de Equipo Mecánico (Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones).
- A los trabajadores de la Dirección de Equipo Mecánico se les sugiere mejorar la organización, específicamente las condiciones físicas del medio ambiente ya que son factores que inciden en el bienestar del trabajador, otro aspecto importante es el trabajo en equipo dentro de la organización ya que son componentes importantes que se relaciona directamente con el desempeño laboral de los trabajadores.
- A los trabajadores de la Dirección de Equipo Mecánico deben desarrollar una buena comunicación, ya que ayudará a tener un armonioso ambiente laboral, mejorando la comunicación interna, el liderazgo, la motivación para lograr un mejor desempeño y crear de esta forma un clima laboral adecuado.
- A los jefes de la Dirección de Equipo Mecánico deben fortalecer el reconocimiento, ya que esto es una fuente de satisfacción personal para los trabajadores, por el cual se sienten reconocidos, apreciados y mostrarán una actitud positiva con mayor confianza en sí mismos, esto significará un mayor compromiso con la organización para el logro de las metas.

BIBLIOGRAFÍA

BUNGE, M. (1983). La Investigación Científica. Su estrategia y su Filosofía. Segunda Edición. Editorial Ariel. México.

GAN, Federico; BERBEL, Gaspar. (2007) Manual De Recursos Humanos. Primera Edición. EDITORIAL UOC. Barcelona.

ROBBINS, Stephen P. (2004) Comportamiento Organizacional. Décima Edición. Editorial PRINTED. MEXICO.

ROGERS, E. ROGERS, R. (1990) La Comunicación en las Organizaciones. Editorial McGraw Hill. España.

SÁNCHEZ CARLESSI, Hugo. (1987). Metodología y Diseño de la Investigación Científica. Primera Edición. Marzo. Lima.

SLOCUM, John W. (2009). Comportamiento Organizacional. 12ª Edición. Editorial Cengage Learning. México.

TESIS

CISNEROS PAZMIÑO, Pablo Enrique. (2008). Propuesta Comunicacional para Mejorar el Clima Laboral de la Corte Nacional de Justicia. Tesis sustentada en la Universidad Central. Ecuador.

DANIEL PEREZ, Jorge. (2010). El Clima Laboral y su Efecto en la Calidad de Atención al Estudiante en el Senati Chimbote. Tesis sustentada en la Universidad San Pedro Chimbote, Perú.

PONCE E INGUNZA, Félix. (2012). Comportamiento Ético Profesional y Desempeño Laboral del Docente de Educación Superior Pedagógica. Tesis sustentada en la Universidad Nacional "Hermilio Valdizán". Huánuco.

PÁGINAS WEB

<http://damianfeijoo.com.ar/2013/05/factores-influyentes-en-el-clima-laboral/>

<http://www.gestion.org/recursos-humanos/clima-laboral/4926/>

[http://www.monografias.com/trabajos71/clima-laboralorganizaciones/clima -
laboral-organizaciones2.shtml](http://www.monografias.com/trabajos71/clima-laboralorganizaciones/clima -
laboral-organizaciones2.shtml)

<http://www.revistanegotium.org.ve/pdf/9/Art2.pdf>

http://www.ecured.cu/index.php/Desempe%C3%B1o_laboral

[http://clubensayos.com/Temas-Variados/Factores-Que-Influyen-O-
Intervienen/638081.html](http://clubensayos.com/Temas-Variados/Factores-Que-Influyen-O-
Intervienen/638081.html)

ANEXOS



CUESTIONARIO



Instrucciones:

Señor trabajador de la Dirección de Equipo Mecánico (Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones), se está realizando un trabajo de investigación sobre el Clima Laboral y su relación con el Desempeño Laboral; para cumplir con este objetivo se requiere recoger un conjunto de datos por la cual a continuación aparece una serie de preguntas que debe ser respondida con veracidad, marcando con una (X) en el recuadro correspondiente.

1. ¿Cree usted que en la Dirección de Equipo Mecánico la iluminación y distribución de los espacios son adecuada para la realización de las actividades de los trabajadores?

SI

NO

2. ¿Usted cree que al promover el trabajo en equipo mejorará tus habilidades como trabajador?

SI

NO

3. ¿Según usted si se trabaja con indiferencia mejorará el clima laboral en la Dirección de Equipo Mecánico?

SI

NO

4. ¿Cree usted que en la Dirección de Equipo Mecánico existe una buena capacidad de liderar a los trabajadores?

SI

NO

5. ¿Usted considera que en la Dirección de Equipo Mecánico la participación de los trabajadores en las actividades que se realiza en la Institución mejorará el clima laboral?

SI

NO

6. ¿Está de acuerdo que el Clima Laboral se relaciona directamente con la capacidad de interrelacionarse entre otros trabajadores de la DEM?

SI NO

7. ¿Usted considera que los trabajadores de la DEM demuestran responsabilidad en sus labores?

SI NO

8. ¿Según usted los trabajadores de la DEM demuestran puntualidad en las actividades de la institución?

SI NO

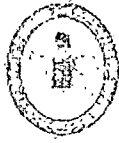
9. ¿Cree usted que los reconocimientos/ incentivos están relacionado directamente con el desempeño de los trabajadores?

SI NO

10. ¿Usted cree que la Dirección de Equipo Mecánico existe aprecio y consideración hacia los trabajadores de la institución?

SI NO

MUCHAS GRACÍAS

**GUÍA DE OBSERVACIÓN****PERSONA QUE VA OBSERVAR:** AGUI ROBLES, Fiorella Katheryn**ORGANIZACIÓN:** Dirección de Equipo Mecánico**LUGAR:** Jr. Pedro Puelles N° 560 - Huánuco**FECHA:** _____**HORA:** _____

N°	ENUNCIADO	EVIDENCIA		OBSERVACIÓN
		Si	No	
1.	En la Dirección de Equipo Mecánico se utilizan técnicas y métodos para desarrollar sus labores.			
2.	En la Dirección de Equipo Mecánico los trabajadores cumplen con lo encargado.			
3.	En la Dirección de Equipo Mecánico los trabajadores utilizan adecuadamente los recursos.			
4.	En la Dirección de Equipo Mecánico la repartición de la carga laboral es equitativamente.			
5.	En la Dirección de Equipo Mecánico existen preferencias por algunos trabajadores.			
6.	En la Dirección de Equipo Mecánico la productividad del trabajo realizado está de acuerdo a las metas planificadas.			
7.	En la Dirección de Equipo Mecánico existen desarrollo personal en los trabajadores.			
8.	En la Dirección de Equipo Mecánico los trabajadores lograron sus metas de trabajo.			

**GUÍA DE OBSERVACIÓN****PERSONA QUE VA OBSERVAR:** CASTRO GARCIA, Jahayra**ORGANIZACIÓN:** Dirección de Equipo Mecánico**LUGAR:** Jr. Pedro Puelles N° 560 - Huánuco**FECHA:** _____**HORA:** _____

N°	ENUNCIADO	EVIDENCIA		OBSERVACIÓN
		Si	No	
1.	En la Dirección de Equipo Mecánico se utilizan técnicas y métodos para desarrollar sus labores.			
2.	En la Dirección de Equipo Mecánico los trabajadores cumplen con lo encargado.			
3.	En la Dirección de Equipo Mecánico los trabajadores utilizan adecuadamente los recursos.			
4.	En la Dirección de Equipo Mecánico la repartición de la carga laboral es equitativamente.			
5.	En la Dirección de Equipo Mecánico existen preferencias por algunos trabajadores.			
6.	En la Dirección de Equipo Mecánico la productividad del trabajo realizado está de acuerdo a las metas planificadas.			
7.	En la Dirección de Equipo Mecánico existen desarrollo personal en los trabajadores.			
8.	En la Dirección de Equipo Mecánico los trabajadores lograron sus metas de trabajo.			

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO : EL CLIMA LABORAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA DIRECCIÓN DE EQUIPO MECÁNICO (DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTE Y COMUNICACIONES) HUÁNUCO – 2013.

TESISTAS : - AGUI ROBLES, Fiorella Katheryn

- CASTRO GARCÍA, Jahayra

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES
GENERAL: ¿Cuál es la relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección de Equipo Mecánico (DRTC). Huánuco-2013?	GENERAL: Determinar la relación que existe entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección de Equipo Mecánico (DRTC). Huánuco-2013.	GENERAL: H ₁₁ : El clima laboral se relaciona negativamente con el desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección de Equipo Mecánico (DRTC).	INDEPENDIENTE: CLIMA LABORAL	Organización	<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones físicas • Se promueven los equipos de trabajos. • Se trabaja por inercia (indiferencia).
				Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de liderazgo. • Habilidades comunicativas. • Capacidad de interrelacionarse. • Valores institucionales
				Reconocimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de recompensas • Aprecio y consideración

<p>ESPECÍFICOS:</p> <p>1. ¿Cuál es la relación entre la organización y el desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección de Equipo Mecánico (DRTC)?</p> <p>2. ¿Determinar la relación entre la comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección de Equipo Mecánico (DRTC)?</p> <p>3. ¿Analizar la relación entre el reconocimiento y el desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección de Equipo Mecánico (DRTC)?</p>	<p>ESPECÍFICOS:</p> <p>1. Conocer la relación que existe entre la organización y el desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección de Equipo Mecánico (DRTC).</p> <p>2. Entender la relación que existe entre la comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección de Equipo Mecánico (DRTC).</p> <p>3. Comprender la relación que existe entre el reconocimiento y el desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección de Equipo Mecánico (DRTC).</p>	<p>ESPECÍFICOS:</p> <p>H₁₁: La organización se relaciona negativamente con el desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección de Equipo Mecánico (DRTC).</p> <p>H₁₂: La organización se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección de Equipo Mecánico (DRTC).</p> <p>H₁₃: La comunicación se relaciona negativamente con el desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección de Equipo Mecánico (DRTC).</p> <p>H₁₄: La Comunicación se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección de Equipo Mecánico (DRTC).</p>			
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--

		<p>H₅: El reconocimiento se relaciona negativamente con el desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección de Equipo Mecánico (DRTC).</p> <p>H₆: El reconocimiento se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección de Equipo Mecánico (DRTC).</p>			
--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--

POBLACIÓN Y MUESTRA	DISEÑO/NIVEL Y TIPO	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	INFORMANTES	TIPO DE PROCESAMIENTO DE DATOS
<p>POBLACIÓN: La población del presente trabajo de investigación estará constituida por los 19 trabajadores de la Dirección de Equipo Mecánico (DRTC) ubicado en la provincia de Huánuco.</p> <p>MUESTRA: La muestra del presente trabajo de investigación es una muestra poblacional, es decir se toma los 19 trabajadores como parte de la muestra.</p>	<p>DISEÑO: Es no experimental con su variante transeccional o sincrónica,</p> <p>NIVEL: descriptivo correlacional.</p> <p>TIPOS:</p> <p>-PORSU ALCANCE TEMPORAL: Es Transeccional o sincrónico.</p> <p>- POR SU PROFUNDIDAD: Es descriptivo.</p> <p>- POR SU AMPLITUD: Es Micro administrativo.</p> <p>- POR SU FUENTE: Es mixto.</p> <p>- POR SU CARÁCTER: Es cuantitativo.</p> <p>- POR SU NATURALEZA: Es documental.</p> <p>- POR SU MARCO: Es de campo.</p> <p>- POR LOS ESTUDIOS A LOS QUE DAN LUGAR: Es evaluativa y de encuesta Cualitativo.</p> <p>- POR SU OBJETO DE ESTUDIO: Es institucional</p>	<p>Se utilizarán las siguientes técnicas e instrumentos:</p> <p>TÉCNICA 1: La encuesta. INSTRUMENTO 1: Cuestionario.</p> <p>TÉCNICA 2: La observación INSTRUMENTO 2: La guía de observación.</p>	<p>19 trabajadores de la Dirección de Equipo Mecánico (DRTC) ubicado en la provincia de Huánuco.</p>	<p>Se utilizará las técnicas de: La Estadística Descriptiva, como:</p> <p>Los cuadros estadísticos específicamente las frecuencias y porcentajes.</p>