

**UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA**  
**NUEVOS TIEMPOS, NUEVAS IDEAS**



**ESCUELA DE POSGRADO**  
**DR. LUIS CLAUDIO CERVANTES LIÑÁN**

**MAESTRÍA EN EJECUTIVA EN ADMINISTRACIÓN**  
**DE NEGOCIOS**

**TESIS**

**LAS CONDICIONES LABORALES Y EL DESEMPEÑO DE LOS**  
**COLABORADORES DE LA EMPRESA CHINA RAILWAY FIRST**  
**SURVEY & DESIGN INSTITUTE GROUP**

**PRESENTADO POR:**

**JING TIAN**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE**  
**MAESTRA EJECUTIVA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**

**ASESOR: DR. FERNANDO RAFAÉL VIGIL CORNEJO**

**2019**

## **Dedicatorias**

Dedico esta Tesis principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mi madre, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo. A mi abuela, a pesar de nuestra distancia física, siento que estás conmigo siempre. A mi tío quien me ofrece todo lo que necesito sin condición. A mi padre, una persona de lo más importante para mí, aunque no esté en mi lado constantemente.

## **Agradecimientos**

En primer lugar, doy infinitamente gracias a Dios, por haberme dado fuerza y valor para culminar esta etapa de mi vida.

Agradezco también la confianza y el apoyo brindado por parte de mi madre, que sin duda alguna en el trayecto de mi vida me ha demostrado su amor, corrigiendo mis faltas y celebrando mis triunfos.

A mi abuela, por su apoyo incondicional y demostrarme la gran fe que tiene en mí.

A mi asesor de la investigación el Dr. Fernando Vigil Cornejo, por su acompañamiento y aportes durante todo el proceso donde supo darme los consejos necesarios para su desarrollo y culminación.

A mis docentes de la maestría, por su conocimiento compartido y aportado a mi proyecto de investigación y de vida.

## ÍNDICE

<b>CARÁTULA</b>	<b>1</b>
<b>DEDICATORIAS</b>	<b>2</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>3</b>
<b>ÍNDICE</b>	<b>4</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>7</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>8</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>9</b>
<b>Capítulo I: Fundamentos Teóricos</b>	<b>10</b>
1.1. Marco Histórico	11
1.2. Marco Teórico	12
1.3. Investigaciones	26
1.4 Marco Conceptual	29
<b>Capítulo II: El Problema, objetivos, hipótesis y variables</b>	<b>33</b>
<b>2.1. Planteamiento del problema</b>	<b>33</b>
2.1.1 Descripción de la realidad problemática	33
2.1.2 Definición del problema	34
2.1.2.1 Problema General	34
2.1.2.2 Problemas Específicos	34
<b>2.2 Finalidad y Objetivos de la investigación</b>	<b>35</b>
2.2.1 Finalidad	35
2.2.2 Objetivos: General y Específicos	35
2.2.2.1 Objetivo General	35

2.2.2.2	Objetivos Específicos	36
2.2.3	Delimitación de la Investigación	36
2.2.4	Justificación e Importancia del estudio	37
<b>2.3</b>	<b>Hipótesis y variables</b>	<b>37</b>
2.3.1	Supuestos Teóricos	37
2.3.2	Hipótesis Principal y Específicas	38
2.3.2.1	Hipótesis Principal	38
2.3.2.2	Hipótesis Específicas	39
2.3.3	Las Variables e Indicadores	39
<b>Capítulo III:</b>	<b>Método, técnica e instrumentos</b>	<b>41</b>
3.1	Población y Muestra	41
3.1.1	Población	41
3.1.2	Muestra	41
3.2	Tipo, Nivel, Método y Diseño utilizado en el estudio	41
3.3	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	42
3.4	Procesamiento de datos.	42
<b>Capítulo IV:</b>	<b>Presentación y Análisis de los Resultados</b>	<b>44</b>
4.1	Presentación de resultados.	44
4.2	Contrastación de Hipótesis	67
4.3	Discusión de resultados	73
<b>Capítulo V:</b>	<b>Conclusiones y Recomendaciones</b>	<b>76</b>
5.1	Conclusiones	76
5.2	Recomendaciones	77

<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>78</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>81</b>
Anexo N°1.- Instrumento de Recolección de Datos	81
Anexo N° 2.- Matriz de coherencia interna	88

## RESUMEN

La tesis denominada: Las condiciones laborales y el desempeño de los colaboradores de la empresa china Railway First Survey & Design Institute Group, tuvo como objetivo determinar la influencia de las condiciones laborales en el desempeño de los colaboradores de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group.

El tipo de investigación fue aplicada y el nivel explicativo, tuvo una población de 30 colaboradores de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group.

Al tener un pequeño tamaño de población, se trabajó como muestra con los 30 colaboradores de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group, a los mismos que se les aplicó el instrumento de recolección de datos, que constó de 23 preguntas. Para la tabulación de datos se utilizó la escala de medición likert.

Luego se procedió a evaluar los resultados, posteriormente, se contrastaron las hipótesis planteadas en la investigación.

Para el análisis inferencial se utilizó el estadígrafo: coeficiente de correlación de SPEARMAN, debido a que las variables de estudio son cualitativas.

Finalmente, se llegó a comprobar la hipótesis general: Las condiciones laborales influyen directamente en el desempeño de los colaboradores de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group.

**Palabras Claves:** Condiciones laborales, Clima laboral, Desempeño, Desempeño laboral, Colaboradores.

## **ABSTRACT**

The thesis called: The working conditions and performance of employees of the Chinese company Railway First Survey & Design Institute Group, aimed to determine the influence of working conditions on the performance of employees of the company China Railway First Survey & Design Institute Group.

The type of research was applied and the explanatory level had a population of 30 employees of the China Railway First Survey & Design Institute Group.

Having a small population size, we worked as a sample with the 30 employees of the China Railway First Survey & Design Institute Group, to which they applied the data collection instrument, which consisted of 23 questions. For the tabulation of data, the Likert scale was used.

Then we proceeded to evaluate the results, later, the hypotheses raised in the investigation were contrasted.

For the inferential analysis we used the statistic: correlation coefficient of SPEARMAN, because the study variables are qualitative.

Finally, the general hypothesis was verified: Working conditions directly influence the performance of employees of the China Railway First Survey & Design Institute Group.

**Key words:** Working conditions, Work climate, Performance, Work performance, Collaborators.



## INTRODUCCIÓN

Las empresas en este siglo, presentan la necesidad de mejorar su rendimiento y rentabilidad, y de esta manera fortalecer su ventaja competitiva

La globalización, por su parte permite contar con empresas y personas de todo el mundo, como es el caso de la empresa en estudio, empresa China Railway First Survey & Design Institute Group.

Por esta razón, la presente tesis magistral, pretende determinar la influencia de las condiciones laborales en el desempeño de los colaboradores de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group.

El trabajo de investigación se estructuró de acuerdo a las exigencias de la escuela de posgrado, en el primero capítulo se indican los fundamentos teóricos: marco histórico, marco teórico, así como el marco conceptual e investigaciones relativas al objeto de estudio correspondiente.

En el siguiente capítulo, se formula el problema de la investigación, que incluye la descripción de la realidad problemática, así como la delimitación de la investigación y planteamiento del problema, siguiendo la formulación de los objetivos, hipótesis y las variables e indicadores.

En el tercer capítulo se indica el aspecto metodológico, tipo y diseño, población y muestra, finalmente, la técnica, instrumento de recolección de datos y las técnicas de procesamiento y análisis de datos.

En el cuarto capítulo, titulado presentación y análisis de resultados, se consideró la presentación de resultados, discusión de resultados y contrastar la hipótesis.

Finalmente, se indicaron las conclusiones y recomendaciones que a juicio del investigador son consideradas las más relevantes en el presente trabajo de investigación y que nacen de cada conclusión obtenida.

## CAPÍTULO I

### FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACION

#### **1.1. Marco Histórico**

La historia de la empresa se remonta a 1950, que era la Oficina General de Construcción de Capital del Ministerio de Ferrocarriles .

En el año 1989, China Railway Engineering Corporation (CRECG) y China Railway Construction Corporation (CRCCG) se formaron como subsidiarias del ministerio.

En el año 2000, fueron transferidos del ministerio a la "Comisión de trabajo de la gran empresa central" del Partido Comunista de China.

En el año 2003, estuvieron bajo la supervisión de la Comisión de Administración y Supervisión de Activos Estatales (SASAC) , una comisión del Consejo de Estado . Desde entonces, se convirtieron en competidores a pesar de ser ambos de propiedad estatal.

Los números de la antigua subsidiaria de CRECG ahora pertenecen a CRCCG, a saber, China Railway First Survey y Design Institute Group.

En el año 2007, se constituyó una sociedad de responsabilidad limitada ( China Railway Group Limited ), CRECG transfirió la mayoría de sus activos a la filial.

En el año 2008, la filial se convirtió en una empresa que cotiza en bolsa y que flota en las bolsas de Shanghai y Hong Kong.

En el año 2017, inicia sus operaciones en el Perú, dedicándose a proyectos de ingeniería y arquitectura, relacionados al transporte terrestre.

Actualmente, cuenta con 30 trabajadores, ubicados en las oficinas de su local ubicado en el distrito de Santa Anita.

## 1.2 Marco teórico

### 1.2.1 Condiciones laborales

En medio de las condiciones de trabajo que influyen durante el rendimiento de los cooperadores de la empresa, se encuentran condiciones de carácter económico y las condiciones de recursos humanos, entre estos tenemos: El ambiente de la organización y la cultura de la organización.

El ambiente de la organización es una definición que enmarca muchos aspectos el cual considera factores procedentes de los individuos, las agrupaciones y la misma organización. Esta definición tiene un carácter integrador del comportamiento organizacional.

Algunas definiciones referentes al ambiente de la organización hacen referencia a percepciones individuales compartidas, pero en ellas debe haber un grado de acuerdo. Durante la década de los años 1970 cuando se produjeron numerosas controversias entre los escritores que criticaban el ambiente organizacional, por todos los problemas relacionados con la deficiente medición; también se produjeron problemas internos de tipo metodológico y conceptual.

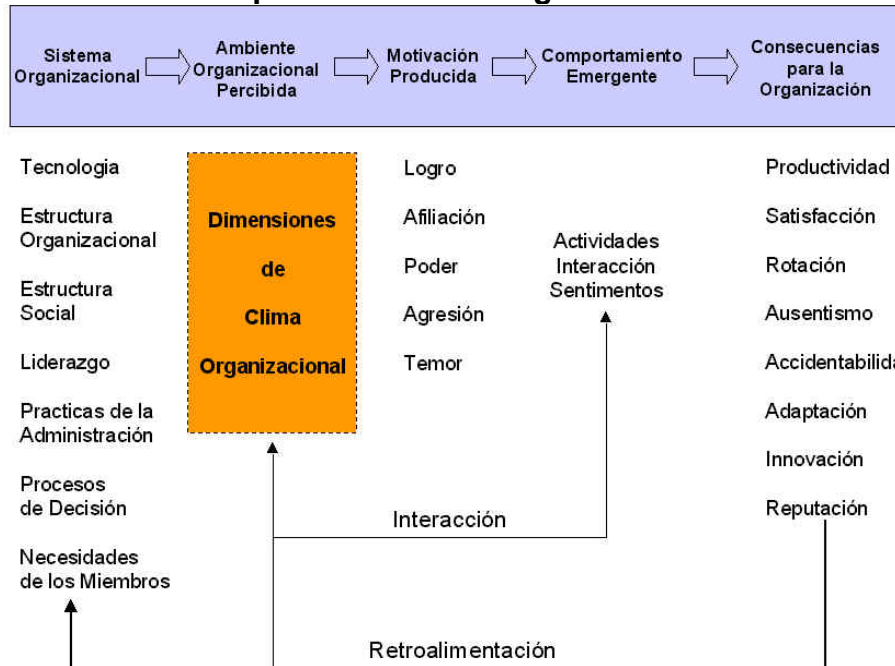
Algunos autores han evidenciado escepticismo en el planteamiento de las preguntas y autoinformes para la medición del clima, además de las diversas formas de observar las diversas metodologías de naturaleza cualitativa.

**Johannesson (1973).** Sostiene que, la definición del ambiente de organización se ha realizado por dos líneas principales de investigación: la objetiva y la perceptual.

Para efectos de una medición es recomendable usar la definición de Litwin & Stringer (1978), ya que al hablar de *percepciones* es posible una medición ejecutada por cuestionarios. Definiendo el ambiente como el conjunto de propiedades medibles del entorno laboral.

El ambiente de la organización es un suceso que interviene entre los factores del clima laboral y las tendencias motivacionales de la organización que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización (productividad, satisfacción, rotación, etc).

**Figura N°1**  
**Esquema de Clima Organizacional**



Fuente: Litwin, G. y Stringer, R. (1978). *Motivation and organizational climate*.

**Ruiz (1995)**. Señala distintas definiciones de Ambiente, entre ellas: “Una primera y de carácter puramente descriptivo es la de Tagiuri para quien el clima es una cualidad relativamente estable del entorno total, que es experimentada por los ocupantes e influye en su conducta, y puede ser descrito en términos de valores de un conjunto particular de atributos de un entorno cualquiera”.

“Otra, segunda manera de fortalecer una mayor cultura es la ofrecida por Payne y Pugh para quienes el ambiente de la organización es un concepto moral que refleja el contenido y fuerza de los valores prevalentes, las normas, las actitudes, conducta y sentimientos de los miembros de un sistema social”.

“Una tercera, proveniente de la escuela Topológica de Kurt Lewin. Este subrayó la existencia de Totalidades Dinámicas dotadas de propiedades especiales, distintas de

las propiedades de sus subgrupos o de sus miembros individuales como equivalentes a un campo social constituido por una red social de las posiciones relativas que ocupan en él sus diversos elementos.

Lo que ocurre en estas totalidades dinámicas o campos sociales depende de la distribución de las fuerzas que en ellos se manifiestan, es decir, de las relaciones dinámicas existentes.

El ambiente de una organización equivaldría a la red social y su influjo en este campo social que denominamos organización. El socio de la empresa se ve inexorablemente inmerso en un campo social o totalidad dinámica en el que una red social de fuerzas, añadidas a sus propias características personales, condicionan y determinan su comportamiento dentro de la empresa”.

“En cuarto lugar, definitivamente, proviene del análisis estructuralista y prefiere entender el ambiente como una totalidad colectiva, producida y reproducida de manera continua por la interacción de los miembros de un entorno (distribución, departamento, etc.)”.

**Gonçalves (2000).** Señala que, el conocimiento del Ambiente de la Organización proporciona información de los métodos que determinan los comportamientos de la organización, permitiendo introducir cambios planificados en las actitudes y conductas de los miembros, así como en la distribución de la organización en uno o más de los subsistemas que la conforman.

La trascendencia de esta investigación se basa en la justificación del ambiente en la organización si incide en el proceder visible de los socios, por las sensaciones garantizadas que traspasan el contexto y convienen los grados de estimulación en el trabajo y provecho de expertiz entre otros.

**Marchant (2005).** Señala que, entre tanto más agradable sea la apreciación del ambiente por los individuos, la motivación por la realización de su labor en la organización ira en aumento, la proporción de conductas funcionales que ellos

señalasen hacia la organización. entre tanto menos agradable sea el ambiente, la proporción de conductas funcionales hacia la organización es reducida.

Los esfuerzos que haga la empresa por mejorar ciertos atributos del clima organizacional deben retroalimentarse con la percepción de los trabajadores de la misma.

**Chiavenato (2011).** Manifiesta que, el concepto de ambiente en la organización exterioriza la incidencia del ambiente sobre la motivación de los participantes, de manera que se puede referir como la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan sus trabajadores y que incide en su comportamiento.

El ambiente de la organización es elevado y favorece las circunstancias que generan agrado de las necesidades personales y enaltecen la moral, el ambiente laboral tiene una influencia muy particular sobre la forma como se desempeñan los empleados.

### **Variables que inciden en el ambiente de la Organización**

**Likert (1967).** Sostiene que existen tres tipos de variables que concretan las peculiaridades convenientes de una empresa y que inciden en la sensación propia del ambiente.

**Variables causales:** Determinadas a modo de variables autónomas, que están encaminadas a indicar la dirección de una empresa con el fin que se desarrolle y obtenga resultados.

**Variables intermedias:** Manifiestan la fase interna y la fortaleza de una compañía, además de establecer los métodos organizacionales de una compañía.

**Variables finales:** Designadas como dependientes, son las que repercuten del resultado de las variables independientes y de las intermedias, por lo que manifiestan los resultados conseguidos por la compañía, en ellas se destacan la obtención, los

desembolsos de la compañía, el beneficio, el descuido y la calidad de vida en el trabajo de los miembros de la organización.

**Chiavenato (2002).** Establece que, las variables conforman el ambiente en una organización, a través de la sensación que ellas poseen de los miembros de la misma, son variables del ambiente físico, variables estructurales, variables del ambiente social, variables personales, y variables propias del comportamiento organizacional.

### **Teorías sobre Ambiente de Organización**

**Gorbaneff (2010).** Manifiesta que el término ambiente de la organización es equivalente al ambiente donde se realizan las labores, definiéndolo como la percepción global y dinámica que tienen los profesionales en una organización. Pero lo distingue del ambiente organizacional, en tanto, no interviene en su configuración, todos los miembros de la organización.

La teoría de Ambiente organizacional de Likert (1967 citado por Brunet, 2004), Instituye que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que ellos mismos perciben, por lo tanto, se afirma que la reacción estará determinada por la percepción.

**Pfeffer (2006).** Señala que el ambiente organizacional constituye uno de los elementos concluyentes de los procesos organizativos, de gestión, cambio e innovación. Resulta tanto en los procesos como en los resultados, lo cual incide directamente en la calidad del propio sistema y su desarrollo.

Los intercambios e innovaciones en gestión son vistos de un modo individual por las personas dentro de la organización. Un buen ambiente laboral beneficia la manera de la gente para desafiar circunstancias de indecisión, minimizándose las contradicciones, propias del proceso de cambio, sobre la eficacia organizacional.

**Chiavenato (2009).** Señala que, el ambiente laboral es una variable que va entre la organización, métodos, fines y motivos de la compañía, y por otro lado es importante observar a las personas, sus actitudes, comportamiento y desarrollo en el trabajo.

La creatividad y el desarrollo de las personas influyen en los grupos de trabajo, esto se transforma en un instrumento estratégico primordial para el desarrollo del talento humano y el desenvolvimiento en la organización actual.

### **Tipos de Ambiente de Organización**

Para establecer el ambiente laboral de la organización, debemos considerar que pueden existir diferentes características de ambiente, tal como lo señala Bustos (2009):

1. **Ambiente de tipo autoritario**, se muestra a su vez en dos caracterizaciones:

En el ambiente de tipo **autoritario explotador** la opinión no descansa en sus empleados, la mayor parte de las disposiciones se toman en la cúspide de la organización, los empleados trabajan en una atmósfera de aprensión, las interacciones entre los superiores y los subordinados se instaura con base en el miedo y la comunicación sólo existe en forma de instrucciones.

En el ambiente de tipo **autoritario paternalista** concurre la familiaridad entre la dirección y los subordinados, aunque las decisiones se toman en la cúspide, en algunas ocasiones se decide en los niveles inferiores, los castigos y las recompensas son los métodos usados para motivar a los empleados. En este tipo de ambiente la orientación juega con las necesidades sociales de los empleados, pero da la impresión que trabajan en un ambiente estable y estructurado.

2.- **Ambiente de tipo participativo**, pueden ser: **Consultivo o Participación en grupo.**



En el ambiente de tipo **participativo consultivo** se encuentra familiaridad entre sus trabajadores, las disposiciones se toman en la cumbre, pero los empleados pueden realizarlo también en los niveles más bajos, para incentivarlos se usan los premios y las sanciones ocasionales, se compensan las necesidades de prestigio y de estima y existe la interacción por ambas partes. Se observa un ambiente hacendoso y la administración se basa en objetivos por alcanzar.

En el ambiente de tipo **participación en grupo** existe plena confianza en los empleados por parte de la dirección, la toma de decisiones del ambiente en la organización, existen unos cuantos modelos para su estudio y en tanto muchos de ellos coinciden en las dimensiones a tener en cuenta para concebir el ambiente, en otros casos esto no es así.

**Likert (1967)**. Sostiene la medición del ambiente en función de ocho dimensiones:

1. Las metodologías de mando. La forma en que se utiliza el liderazgo para incidir en los trabajadores.
2. Las particularidades de las fuerzas motivacionales. Los procedimientos para motivar a los empleados y responder a sus necesidades.
3. Las características de los procesos de la comunicación. La naturaleza de los tipos de comunicación en la empresa, así como la manera de ejercerlos.
4. Las características de los procesos de influencia. La importancia de la interacción superior/subordinado para establecer los objetivos de la organización.
5. Las características de los procesos en la toma de decisiones. La pertinencia de las informaciones en que se basan las decisiones, así como el reparto de funciones.
6. Las características de los procesos de planificación. La forma en que se establece el sistema de fijación de objetivos o directrices.

7. Las características de los procesos de control. El ejercicio y la distribución del control entre las instancias organizacionales.

8. Los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento. La planificación, así como la formación deseada.

**Hellrieger y Slocum (1974)**, Considera que el comportamiento organizacional es multidisciplinario con fuerte influencia en la psicología y la psicología social esto ha permitido medir el ambiente de la organización en forma general.

Los autores nos exponen los procesos más complejos del comportamiento de la organización como la toma de decisiones, la cultura y el cambio organizacional, siendo la cultura y el cambio conceptos importantes tomados en cuenta para realizar estudios e investigaciones que aporten a la gestión empresarial.

**Robbins, Stephen y Timothy (2009)**, Plantean que el comportamiento en la organización se mejora con la fijación de metas, activándose de esta manera un mejor comportamiento y mejora del desempeño. Estos autores exponen que el desempeño global es mejor cuando se fijan metas difíciles, el caso contrario ocurre cuando las metas son fáciles.

Asimismo, infieren que el desempeño depende de los múltiples factores, elementos, habilidades, características o competencias correspondientes a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo para alcanzar las metas trazadas.

**Hellriegel y Slocum (2009)**. Sostienen que las organizaciones compiten por conseguir ciertos fines y es el proceso de establecimiento de objetivos, es por ello la importancia de un instrumento motivacional que les permita inspirarse para conseguir el objetivo, en ese sentido, los autores establecieron cuatro aspectos motivacionales:

- **Atención directa a las metas:** Enfocan la atención de un empleado en lo que es pertinente e importante.

- **Las metas regulan el esfuerzo:** No sólo las metas dirigen nuestra atención, nos motivan a actuar.
- **Las metas aumentan la persistencia:** Representa el esfuerzo empleado en una tarea durante un período extendido. Las personas persistentes encuentran formas de superar obstáculos y de evitar el presentar excusas cuando fracasan.
- **Las metas fomentan programas de estrategia y de acción:** Las metas alientan a las personas a desarrollar estrategias y programas de acción que les permiten alcanzar sus metas.

**Robbins, Stephen y Coulter (2010)**, Manifiestan que todos los gerentes deben saber que medidas les darán la información que necesitan sobre el desempeño laboral, entre ellas se pueden mencionar:

- Productividad organizacional: Se refiere a la cantidad de bienes y/o servicios dividida entre los insumos necesarios para generar ese resultado.
- Efectividad organizacional: Es una medida de idoneidad de las metas organizacionales, y refleja que tan bien se están cumpliendo dichas metas.
- Clasificaciones de la industria y las compañías: Examinar las clasificaciones es una manera de los gerentes de medir el desempeño dentro de la organización. Las clasificaciones se determinan por
- medidas específicas de desempeño, que son diferentes para cada lista.

## **1.2.2 Desempeño laboral**

### **Definición de Desempeño laboral**

Es el rendimiento en el área laboral y la aptitud que manifiesta el trabajador al desarrollar sus funciones y tareas principales que son demandadas por su actual cargo, lo cual permite demostrar su capacidad como profesional vanguardista dentro de la empresa en la cual este aplicando sus conocimientos.

**Stoner (1994).** Señala que el desenvolvimiento de los empleados en la organización es la forma como el equipo de empleados trabaja de manera eficaz, con el fin de lograr los objetivos ya establecidos con anterioridad, la organización de acciones elementales determinadas con anticipación por los empleados se plasma en el desarrollo del trabajo y esté sobre la responsabilidad en los puestos de trabajo asignados por parte de la compañía con la finalidad de conseguir los objetivos propuestos.

**Drucker (2002).** Señala que, al examinar los conceptos acerca del desarrollo en el trabajo, se establecen nuevos conceptos, nuevas formas acerca del desenvolvimiento de los trabajadores, expresando innovaciones de cálculos, y será justo delimitar el desarrollo en conocimientos no económicos.

**Benavides (2002).** Sostiene que, al concretar el desarrollo de la organización existen diversas disposiciones donde los trabajadores se convierten en un capital intelectual que toda organización necesita la optimización del desarrollo de cada uno es el éxito el alcanzar el avance en su entorno total. Las competencias, la conducta son disposiciones y habilidades perceptibles el empleado o trabajador contribuye con su esfuerzo al desarrollo de las labores a fin de consumir sus compromisos de modo eficaz y satisfactorio.

**Koontz, Weihrich y Cannice (2008).** Sostienen que, la planificación y la intervención del desarrollo son ajustes similares a un método conectado, con lo cual se han perfeccionado distintos instrumentos de inspección para calcular el desarrollo de los trabajadores de la compañía.

**Robbins, Stephen y Timothy (2009).** Diseñan la calidad de la adherencia de objetivos, mover de esta forma la conducta y progreso del desarrollo. En otros términos, los escritores exteriorizan que el desarrollo completo es superior en el momento que se determinan objetivos dificultosos, asunto inverso sucede en el tiempo cuando los objetivos son sencillos de alcanzar.

En la zona de organización, derivan que el desarrollo consiste en diferentes componentes, resúmenes, particularidades proporcionales a las instrucciones, destrezas y suficiencia que se aguarda una persona, y que manifiesta al desempeñar su labor para conseguir los objetivos fijados.

**Hellriegel y Slocum (2009).** Manifiestan que las compañías combaten por conseguir términos positivos y es dicho el motivo de la creación de objetivos, un instrumento que incentiva de manera trascendental y que perturba el desarrollo de los trabajadores en las compañías. De esta manera, la creación de objetivos posee cuatro direcciones de incentivos:

- Cuidado directo a los objetivos: Orientan el cuidado de un trabajador en lo que es acertado y trascendental.
- Los fines reglamentan el atrevimiento: Los términos rigen nuestra atención e incitan a actuar.
- Los objetivos acrecientan la permanencia: Los individuos constantes hallan maneras de solucionar inconvenientes y de evitar las justificaciones en el momento que pierden.
- Los fines generan presentaciones de habilidad y de labor: Los objetivos animan a los individuos a desenvolver habilidades y esquemas de acción que consienten en alcanzar sus objetivos.

**Robbins, Stephen y Coulter (2010).** Sostienen que los administradores deben tener en cuenta las medidas que proporcionarán los datos que solicitan sobre el desarrollo del trabajo, a través de ellas se debe estipular:

- Producción de organización: Se describe al aumento de capitales y prestaciones, dividida entre las materias y precios para formar ese efecto.
- Certidumbre de organización: Es una compostura de la capacidad de las metas organizacionales, e irradia que tan bien se están plasmando dichas metas.
- Categorizaciones de la fabricación y las compañías: Inspeccionar las representaciones es un modo de los administradores de calcular el desarrollo en la compañía. Las categorizaciones se fijan por medidas definidas de desarrollo, que son disparejas para cada lista.

**Chiavenato (2011).** Señala que el desarrollo es el empuje de los trabajadores que laboran internamente en las empresas, lo cual puede llegar a ser forzoso para una empresa, marchando el personal con un buen trabajo y complacencia en su centro de labores.

También, alude que concurre un beneficio por calcular el desarrollo de un trabajador en el área determinada, el trabajador lo ha denominado disposición, porque reforma de un trabajador a otro y estriba de incalculables elementos circunstanciales que intervienen demasiado en él.

El importe de los premios y el discernimiento de que éstas estriban del afán personal, comprueban la magnitud de a dónde está dispuesto a llegar el trabajador. Es una correlación ideal de costo beneficio.

## **Dimensiones del Desempeño laboral**

**Gupta y Govindarajan (1999).** Diseñaron trece extensiones de desarrollo: ventas, tasa de crecimiento, proporción de mercado, rentabilidad operativa, rentabilidad en ventas, flujo de caja de las operaciones, retorno sobre la inversión, desarrollo de nuevos productos, desarrollo de mercados, programas de reducción de costos, desarrollo de personal y asuntos políticos y públicos.

**Davis y Newstron (2000).** Sostienen que, las siguientes dimensiones del desarrollo: suficiencia, adaptación, declaración, decisión, instrucciones, compromiso en grupo, patrones de trabajo, mejora de talentos, diseño del trabajo, propagar el desarrollo.

**Chiavenato (2002).** Manifiesta que, el desarrollo de los seres humanos se aprecia mediante elementos adelantadamente determinados y apreciados, los cuales se muestran a continuidad: Elementos actitudinales: disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, circunspección, promoción personal, interés, creatividad, capacidad de realización y Factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo.

**Bontis (2002).** Señala que, fundarse en las proporciones analizadas de desarrollo, presentan los siguientes compendios para calcular este constructo: contribuir a la representación de porvenir de los negocios, estar al tanto y compensar necesidades de los clientes y valorar globalmente el desempeño de los negocios.

Se consigue decir, que los escritores citados tengan consenso en sus afirmaciones de Desarrollo del trabajo, el cual debe fundar en el lucro los objetivos específicos de una compañía, estando obligado para ello la suficiencia presente en los integrantes de ésta, consiguiendo así resultados agradables en cada uno de los objetivos propuestos.

## **Formas de mejorar el Desempeño Laboral**

Viven disímiles maneras o formas de optimar el desempeño laboral del personal de una organización, entre las cuales se pueden citar:

- 1.- **Relacionar las recompensas con el rendimiento, individualizarlas, que sean justas y valoradas:** En este punto nos referimos al sistema de estipendios y políticas de progresos que se tiene en la organización. Este método debe ser descubierto como justo por parte de los empleados para que se consideren satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas.
  
- 2.- **Los empleados deben percibir que las recompensas o resultados son proporcionales a los insumos invertidos:** En casi todas las teorías modernas de la motivación se inspecciona que los empleos no son semejantes, todos tienen disímiles e insuficiencias, asimismo prorrogan en términos de actitudes, personalidad y otras importantes variables individuales.

En el sistema de premios, se deberá celebrar verosímilmente los costos en formas disparejas para hallar los homenajes adecuados para cada puesto de trabajo. Se dice que el incentivo más enérgico que pueden monopolizar los gerentes es el reconocimiento personalizado e inmediato.

Los gerentes poseerán instrucciones de las incompatibilidades entre los empleados, para poder particularizar las recompensas, en virtud de que los empleados tienen necesidades diferentes, lo que sirve de reforzador con uno de ellos, puede ser inútil con otro, esto hace que las personas se den cuenta que se aprecia sus aportes, mencionamos algunas de las recompensas que se usan: el monto de paga, promociones, autonomía, establecimiento de metas y en la toma de decisiones.



**3.- El dinero (salario) es un incentivo complejo, uno de los motivos importantes por los cuales trabaja la mayoría de las personas:**

Para el individuo que está en desventaja económica, representa preverse de alimento, abrigo, etc. Para el acaudalado, simboliza el poder y prestigio. Debido a éste significado, no podría asegurarse que un acrecentamiento de dinero dará como consecuencia mayor productividad y satisfacción en el trabajo.

Se le imagina como un reforzador universal, factiblemente uno de los pocos que tiene ese carácter de universalidad; con él se llegan a adquirir diversos tipos de refuerzo, se puede acumular para prevenir necesidades futuras o usarse para producir más dinero.

Las personas no trabajan por el dinero en sí mismo, que es un papel sin valor intrínseco; trabaja porque el dinero es un medio para obtener cosas. Sin embargo, el dinero no es el único origen de estimulación en el trabajo.

En este contexto, entonces, es ineludible cambiar las reglas del juego. Se debe desarrollar una administración de remuneración inteligente, ya que hay poco para repartir, a menos que esté bien administrado. Por ello, hoy más que nunca, se debe acomodar un evento a la medida de cada persona.

**Beneficios de la organización asociados a un adecuado desempeño laboral**

Existen diversos beneficios en la organización que están coligados a un conveniente desempeño laboral del personal, entre los cuales se puede mencionar:

- El adiestrado avance de la realización de los trabajos proyectados dentro de la organización, lleva a una rentabilidad más alta y actitudes más positivas.
- Incrementa la comprensión del puesto de todos los niveles.
- Representa una mejor imagen.

- Mejora la relación entre jefes-subordinados.
- Promueve una cultura organizacional.
- Comprime la tensión y accede a la conducción de áreas de conflictos.
- Se agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas.
- Promueve el desarrollo con mejores perspectivas.
- Favorece el posicionamiento de líderes y dirigentes.
- Apoyo al individuo para la resolución de problemas.
- Sustenta la cordialidad, la posición asertiva y el desarrollo.
- Asiste efectivamente en la administración de conflictos y tensiones.
- Forma líderes y mejora las capacidades comunicativas.
- Escala el nivel de complacencia con el puesto.
- Genera el cumplimiento de metas individuales.
- Sentido de adelanto en muchos campos.

### 1.3 Investigaciones

A continuación, se pasa a indicar los trabajos relacionados al objeto de estudio:

De acuerdo a la tesis de Pérez Balladares, Francisco (2012): **“Eficacia de la gestión administrativa y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa financiera EDYFICAR”**, se llegó a las siguientes conclusiones:

- Se pudo determinar que existe evidencia que la eficacia de la gestión administrativa se relaciona con el desempeño de los trabajadores de la empresa financiera Edyficar.
- Existe la relación entre la dimensión planificación de la variable eficacia de la gestión financiera y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa financiera Edyficar.
- Existe relación entre la dimensión organización de la variable eficacia de la gestión financiera y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa financiera Edyficar.

- Existe evidencia que existe relación entre la dimensión dirección de la variable eficacia de la gestión financiera y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa financiera Edyficar.
- Se determinó que existe relación entre la dimensión control de la variable eficacia de la gestión financiera y el desempeño laboral los trabajadores de la empresa financiera Edyficar.

Según la tesis de Perales Candiotti, Christopher y Arrieta Cotrina, Leslie (2012), denominada **“Eficacia de la gestión de cobranza coactiva, gestión administrativa y su relación con el desempeño organizacional de la SUNAT”**, llegó a las siguientes conclusiones:

- 1) Luego del análisis estadístico se pudo comprobar que existe evidencia acerca de que la eficacia de la gestión de cobranza coactiva y la gestión administrativa se relacionan con el desempeño organizacional de la SUNAT.
- 2) Luego del análisis estadístico se pudo comprobar que existe evidencia que la dimensión recaudación de la variable eficacia de la gestión de cobranza coactiva se relaciona con el desempeño organizacional de la SUNAT.
- 3) Luego del análisis estadístico se pudo comprobar que existe que la dimensión cumplimiento tributario voluntario de la variable eficacia de la gestión de cobranza coactiva se relaciona con el desempeño organizacional de la SUNAT.
- 4) Luego del análisis estadístico se pudo comprobar que existe que la dimensión incumplimiento tributario de la variable eficacia de la gestión de cobranza coactiva se relaciona con el desempeño organizacional de la SUNAT.

- 5) Luego del análisis estadístico se pudo comprobar que la planeación de la variable gestión administrativa se relaciona con el desempeño organizacional de la SUNAT.
- 6) Luego del análisis estadístico se pudo comprobar que la dimensión organización de la variable Gestión Administrativa se relaciona con el desempeño organizacional de la SUNAT.
- 7) Luego del análisis inferencial se pudo comprobar que existe que la dimensión dirección de la variable Gestión Administrativa se relaciona con el desempeño organizacional de la SUNAT.
- 8) Luego del análisis estadístico se pudo comprobar que existe el control de la variable Gestión Administrativa se relaciona con el desempeño organizacional de la SUNAT.

En la tesis de Calderón Molina, Viviana y Solís Agüero, Sedalí (2008), San José, Costa Rica, denominada **“Influencia de las condiciones laborales en la motivación del personal del área de salud de montes de oca y recomendaciones para el diseño de un plan formal de incentivos”** llegó a las siguientes conclusiones:

- 1) La mayor parte de los y las funcionarias entrevistadas se ubican en el grupo de edad de 25 a 34 años, pertenecen al sexo femenino, son solteros (as), poseen título universitario de bachillerato y/o licenciatura y tienen más de tres años de laborar para el País.
- 2) Las condiciones laborales que motivan a la mayoría de los y las entrevistadas son: las instalaciones físicas, el salario, el horario de trabajo,

la relación con los pacientes y/o usuarios, el trabajo que se realiza y la organización para la cual se trabaja.

- 3) Las condiciones laborales que motivan poco o no motivan a la mayoría del personal entrevistado son: la seguridad en el trabajo, los recursos materiales de que se dispone para la realización del trabajo, la actual carga de trabajo, el desempeño laboral de los compañeros (as), la cercanía y confianza con los superiores, las oportunidades de capacitación, el reconocimiento del desempeño, y las oportunidades de ascender de puesto y de desarrollo profesional.
- 4) En relación a los incentivos y su actual gestión, la mayoría de los y las funcionarias considera que el PAIS no tiene incentivos económicos, ni no económicos, no existe un trato igualitario en el otorgamiento de los incentivos, no han recibido incentivos en los últimos seis meses y/o año, no hay o desconocen la existencia de mecanismos para diferenciar entre el buen y mal desempeño laboral, y para un porcentaje importante del personal entrevistado, los incentivos de otras instituciones son mejores que los del País.
- 5) La mayoría de los y las entrevistadas proponen que sea la evaluación del desempeño (individual y grupal), el criterio a ser tomado en cuenta para el otorgamiento de los incentivos, el cual debe darse cada vez que así se requiera, sin que haya diferenciaciones entre los puestos de trabajo, siendo la Dirección del Programa quien los otorgue y que este otorgamiento sea de conocimiento del resto de compañeros.

#### **1.4 Marco conceptual**

- **Capacidad de equipo:** Permite conocer el desarrollo de los trabajos encomendados, los cuales son realizados entre varias personas, mide la

forma como se organizan para afrontar un reto u objetivo trazado, y el planteamiento de soluciones sobre el problema en particular.

- **Capital intelectual:** Medida del valor creado por la gestión del conocimiento. Puede definirse también como la diferencia entre el valor bursátil de la compañía y su valor en libros.
  
- **Clima Laboral:** De acuerdo con Hall (1996), es un conjunto de propiedades del ambiente laboral, que se perciben directamente o indirectamente por los empleados y que influye en la conducta del empleado.
  
- **Clima Organizacional.** Se denomina clima organizacional a la conducta de los miembros de la organización. Las actitudes y emociones de cada miembro influyen e interactúan entre sí llegando a convertir lo conocido comúnmente como convivencia social en lo llamado clima organizacional.
  
- **Compromiso organizacional.** Se denomina al nivel en el que un empleado se identifica con la organización y desea seguir participando activamente en ella.
  
- **Condiciones laborales.** El desarrollo del trabajo está influido por tres grupos de condiciones, según Chiavenato (“ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS” QUINTA EDICIÓN, 1999), estas son:
  - **Condiciones ambientales de trabajo:** Iluminación, temperatura, ruido, etc. Se refieren a las condiciones físicas en las que el trabajador desempeña sus funciones y las comodidades que este tenga para llevarlas a cabo.
  
  - **Condiciones de tiempo:** Duración de la jornada, horas extras, períodos de descanso, etc. Se refieren a la jornada de trabajo, horas extras, períodos de descanso, etc. que el trabajador está condicionado a trabajar efectivamente. Se debe aclarar que jornada y horario de

trabajo no son lo mismo; siendo la jornada el número de horas que el trabajador debe prestar servicio y horario de trabajo como la hora de entrada y salida.

- **Condiciones sociales:** Organización informal, estatus, etc. En las cuales intervienen las Organizaciones informales, estas surgen de las relaciones sociales e interacciones espontáneas entre las personas situadas en ciertas posiciones de la organización; estas se forman a partir de las relaciones de amistad o del surgimiento de grupos informales que no constan en el organigrama.
  
- **Cultura organizacional.** Se define como el conjunto de valores, costumbres, hábitos y creencias compartidas de una empresa. Conciencia colectiva que se expresa en el sistema de impartido por los miembros de la organización que los identifica y diferencia de otras instituciones estandarizando sus conductas sociales.
  
- Se entiende también, como el conjunto de características que identifican a la organización, incluyendo: personal, objetivos, tecnología, dimensiones, promedio de edad, políticas y prácticas, logros y fracasos.
  
- **Desempeño laboral:** Se define como la manera de actuar con responsabilidad en el trabajo, están implícitas las actitudes, valores, saberes y habilidades que se encuentran interiorizados en cada persona, las mismas que influyen en la manera de cómo cada uno actúa en su contexto, afronta de manera efectiva sus retos cotidianos e incide en la calidad global de la tarea.
  
- Puesto que las actitudes, valores, saberes y habilidades no se transfieren, sino que se construyen, se asimilan y desarrollan, cada persona puede proponerse el mejoramiento de su desempeño y el logro de niveles cada vez más altos. Este reto se convierte en el referente que orienta la construcción del mejor desempeño de la persona.

- El desempeño laboral presenta tres dimensiones que se mencionan a continuación:
- Capacidad personal: Permite conocer el desempeño del trabajador en la organización, mide la calidad del trabajo realizado, su creatividad y el cumplimiento del plan de trabajo.
- Responsabilidad: Permite conocer el comportamiento del trabajador, mide su disciplina en el trabajo y el cumplimiento de las normas o disposiciones de la organización.
- **Eficacia:** Se define como la capacidad para lograr los objetivos. Hacer las cosas correctas, utilizar recursos de manera óptima y obtener resultados y agregar valor. Está relacionado con los resultados de una organización.
- **Eficiencia:** Capacidad para hacer correctamente las cosas. Uso de los recursos mínimos (materia prima, dinero, y personas) para obtener el volumen deseado de producción. Está relacionado con los procesos de una organización.
- **Encuesta:** Es el instrumento más utilizado en investigación de mercados que sirve como medio para obtener datos que nos dan guía en el proceso de comunicación. Se realiza en forma escrita o verbal.
- **Estrés laboral.** Es una condición dinámica, en la que un individuo se ve confrontado con una oportunidad, demanda o recurso relacionado con lo que el individuo desea y cuyo resultado se percibe como incierto e importante.
- Se puede manifestar de varias maneras (presión sanguínea elevada, pérdida del apetito, úlceras, irritabilidad, dificultad para la toma de decisiones, desmotivación, propensión a sufrir accidentes, ausentismo, tardanzas, etc.) y agruparse en tres categorías: fisiológico, psicológico y de comportamiento.



- **Motivación laboral.** Se define como el estado de ánimo interno de los empleados que los hacen comportarse en una forma que aseguren el logro de los objetivos meta. Casi todos los comportamientos humanos conscientes son motivados o causados por un estímulo, premio o refuerzo.
  
- **Trabajo en equipo.** Se define como el involucramiento del personal para alcanzar los objetivos de la organización.

## CAPÍTULO II

### EL PROBLEMA, OBJETIVOS, HIPÓTESIS Y VARIABLES

#### **2.1. Planteamiento del problema**

##### **2.1.1. Descripción de la realidad problemática**

Las organizaciones en estos tiempos, buscan mejorar su rentabilidad, para ello deben centrar sus fuerzas en el principal activo de las empresas, el recurso humano, por lo que necesitan un buen desempeño laboral para fortalecer su competitividad y eficiencia, permitiendo de esta manera el poder sostenerse de manera óptima en su zona de influencia.

Para lograr una mejora en el desempeño laboral, es necesario que el personal se encuentre satisfecho, brindarles las facilidades para el adecuado desenvolvimiento de sus labores, como lo son las adecuadas condiciones laborales.

En la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group, se vienen presentando problemas en cuanto a las condiciones laborales, lo que merma el desempeño de sus colaboradores.

Existe en la mencionada empresa, un bajo nivel de ventilación, que no permite tener la comodidad necesaria y si algún miembro del equipo se enferma, es casi seguro que los demás miembros del equipo también lo hagan.

Respecto a la iluminación, no existe iluminación natural, sólo artificial, no existe tampoco zonas de descanso para el personal.

Las zonas de seguridad no tienen la señalización necesaria, las conexiones y las tuberías del sistema contraincendios pasan por la parte superior de las oficinas, siendo un riesgo para el personal.

En general, las condiciones no son las óptimas en cuanto a los ambientes físicos, perjudicando la seguridad de los trabajadores y por ende su desempeño laboral.

Ante lo mencionado, es necesario determinar la influencia de las condiciones laborales en el desempeño de los colaboradores de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group.

## **2.1.2. Definición del Problema Principal y Específicos**

### **2.1.2.1 Problema General**

¿De qué manera las condiciones laborales influyen en el desempeño de los colaboradores de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group?

### **2.1.2.2. Problemas Específicos**

- a) ¿De qué manera el Nivel de Autonomía influye en el desempeño de los colaboradores de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group?
  
- b) ¿De qué manera el Nivel de Modernidad de las Instalaciones influye en el desempeño de los colaboradores de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group?

- c) ¿De qué manera el Nivel de Recompensa influye en el desempeño de los colaboradores de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group?
  
- d) ¿De qué manera el Nivel de Calidez influye en el desempeño de los colaboradores de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group?
  
- e) ¿De qué manera el Nivel de Apoyo influye en el desempeño de los colaboradores de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group?

## **2.2. Finalidad y Objetivos de la Investigación**

### **2.2.1 Finalidad**

La presente investigación tiene como finalidad, contribuir con la investigación sobre el tema en nuestro medio, abriendo nuevos horizontes de estudio y estimulando el interés de los profesionales por el tema.

El proyecto de investigación llega a tener relevancia porque permitirá llevar a la práctica algunos conceptos que involucran al colaborador y las repercusiones que puede tener para la organización en general, lo cual puede ser muy beneficioso al entender la influencia de las condiciones laborales actuales de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group en el desempeño laboral de sus colaboradores.

### **2.2.2 Objetivo General y Específicos**

#### **2.2.2.1. Objetivo General:**

Determinar la influencia de las condiciones laborales en el desempeño de los colaboradores de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group.

### **2.2.2.2. Objetivos Específicos**

- a) Determinar la influencia del nivel de autonomía en el desempeño de los colaboradores de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group.
- b) Determinar la influencia del nivel de modernidad de las Instalaciones en el desempeño de los colaboradores de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group.
- c) Determinar la influencia del nivel de recompensa en el desempeño de los colaboradores de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group.
- d) Determinar la influencia del nivel de calidez en el desempeño de los colaboradores de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group.
- e) Determinar la influencia del nivel de apoyo en el desempeño de los colaboradores de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group.

### **2.2.3 Delimitación de la investigación**

La investigación con fines metodológicos tiene delimitados los siguientes aspectos:

#### **Delimitación Temporal**

El periodo que abarcó el presente estudio fue de marzo a diciembre del año 2018.

### **Delimitación Espacial**

La investigación se realizó en las oficinas de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group.

### **Delimitación Social**

Se trabajó con los colaboradores de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group.

## **2.2.4 Justificación e Importancia del estudio**

### **2.3.4.1 Justificación**

El estudio permite conocer de qué manera influye las condiciones laborales en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group.

### **2.3.4.2 Importancia**

El estudio permite que los colaboradores puedan identificarse con la empresa y generen mayor esfuerzo y compromiso para coadyuvar a la mejora de la organización.

## **2.3 Hipótesis y Variables**

### **2.3.1 Supuestos teóricos**

Debe considerarse que el desempeño laboral describe el grado en que los gerentes y trabajadores de una organización logran sus funciones, tomando en cuenta los requerimientos del puesto ocupado, con base a los resultados alcanzados.

**Stoner (1994)**, Afirma que el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad.

Sobre la base de esta definición se plantea que el Desempeño Laboral está referido a la ejecución de las funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas.

**Drucker (2002)**, Al analizar las concepciones sobre el desempeño laboral, plantea que se deben fijar nuevas definiciones de éste término, formulando innovadoras mediciones, y será preciso definir el desempeño en términos no financieros.

**Benavides (2002)**, Al definir el desempeño, lo relaciona con competencias, afirmando que en la medida en que el trabajador mejore sus competencias mejorará su desempeño.

Para esta autora, las competencias son comportamientos y destrezas visibles que la persona aporta en un empleo para cumplir con sus responsabilidades de manera eficaz y satisfactoria.

Igualmente, expone que los estudios organizacionales se proyectan alrededor de tres tipos de competencias fundamentales, las cuales implican discriminarse y usarse de conformidad con los objetivos de la organización; estas competencias son: competencias genéricas, competencias laborales y competencias básicas.

Las condiciones físicas en el ambiente laboral, son indispensables para un buen desempeño laboral, es por ello que se han planteado las siguientes hipótesis:

### **2.3.2 Hipótesis General y Específicas**

#### **2.3.2.1 Hipótesis General**

Las condiciones laborales influyen significativamente en el desempeño de los colaboradores de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group.

### **2.3.2.2 Hipótesis Específicas**

- a) El nivel de autonomía influye directamente en el desempeño de los colaboradores de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group.
  
- b) Los niveles de modernidad de las instalaciones influyen directamente en el desempeño de los colaboradores de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group.
  
- c) El nivel de recompensa influye directamente en el desempeño de los colaboradores de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group.
  
- d) El nivel de calidez influye directamente en el desempeño de los colaboradores de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group.
  
- e) El nivel de apoyo influye directamente en el desempeño de los colaboradores de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group.

### **2.3.3 Variables e Indicadores**

Condiciones laborales (variable independiente)

Desempeño laboral (variable dependiente)

A continuación, las dimensiones e indicadores:

**Cuadro N°1**  
**Variables e indicadores**

<b>VARIABLE</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>
<b>CONDICIONES LABORALES</b> (Variable Independiente)	<b>Autonomía</b>	Nivel de Responsabilidad Nivel de Empowerment
	<b>Aspectos Físicos</b>	Nivel de Modernidad de las instalaciones. Seguridad de las instalaciones. Control visual y señalización. Nivel de iluminación. Nivel de ventilación. Nivel de comodidad y ergonomía. Zonas de descanso.
	<b>Recompensa</b>	Nivel de satisfacción Nivel de reconocimiento.
	<b>Calidez</b>	Nivel de liderazgo Nivel de Empatía.
	<b>Apoyo</b>	Nivel de trabajo en equipo Nivel de Cooperación.

<b>DESEMPEÑO LABORAL</b> (Variable Dependiente)	<b>Capacidad personal</b>	Calidad de trabajo Creatividad Cumplimiento Plan de trabajo
	<b>Responsabilidad</b>	Disciplina laboral Cumplimiento de normas
	<b>Capacidad de equipo</b>	Organización Solución de problemas Cumplimiento de objetivos

**CAPÍTULO III**



## **MÉTODO, TÉCNICA E INSTRUMENTOS**

### **3.1 Población y Muestra**

**Población:** La población estuvo compuesta por los 30 colaboradores de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group.

**Muestra:** Estuvo constituida por los 30 colaboradores de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group.

### **3.2 Tipo, Nivel, Método y Diseño de Investigación**

#### **3.2.1. Tipo**

Se utilizó el tipo aplicado, ya que se utilizaron instrumentos para recolectar datos y comprobar las hipótesis de estudio.

#### **3.2.2. Nivel**

El nivel de la investigación fue el Explicativo.

#### **3.2.3 Método y Diseño**

##### **3.2.3.1 Método**

El método utilizado fue el Ex Post facto.

##### **3.2.3.2 Diseño**

Se tomó una muestra en la cual:

$$\mathbf{M = Oy (f) Ox_1}$$

Donde:

M = Muestra.

O = Observación.

X<sub>1</sub> = Condiciones laborales.

y = Desempeño Laboral.

f = En función de.

### **3.3 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

## **Técnicas**

La principal técnica que se utilizó en el presente estudio fue la encuesta.

## **Instrumentos**

Como instrumento de recolección de datos se utilizó el cuestionario que por intermedio de una encuesta de preguntas, en su modalidad cerradas, se tomarán a la muestra señalada.

### **3.4 Procesamiento de Datos**

Se aplicaron instrumentos de recolección de datos como encuestas o entrevistas para recoger información sobre las variables de estudio y una vez obtenida la información se creó una base de datos con la ayuda de la herramienta o paquete estadístico SPSS versión 24.

Se crearon tablas, gráficos con interpretación de frecuencias, porcentajes, entre otros. Luego, se procederá a realizar la estadística inferencial.

Para la contrastación de la Hipótesis se utilizó la prueba conocida como CORRELACIÓN DE SPEARMAN.

## **Confiabilidad del Instrumento**

La fiabilidad del instrumento dirigido a los 30 trabajadores de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group, es considerada como consistencia interna de la prueba, alfa de Cronbach ( $\alpha=0,765$ ) la cual es considerada como buena (según Hernández Sampieri, 2005).

Esta confiabilidad se ha determinado en relación a los 23 ítems centrales de la encuesta, lo cual quiere decir que la encuesta realizada ha sido confiable, válida y aplicable. El cuadro N°2 muestra los resultados del coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach.

### **Cuadro N°2 Estadístico de Fiabilidad Sobre el Instrumento**

Resumen del proceso			
		N	%
Casos	Validados	30	100,0
	Excluidos	0	0
	Total	30	100,0

### Resultado Estadístico

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,765	23

## CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

## 4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

### PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

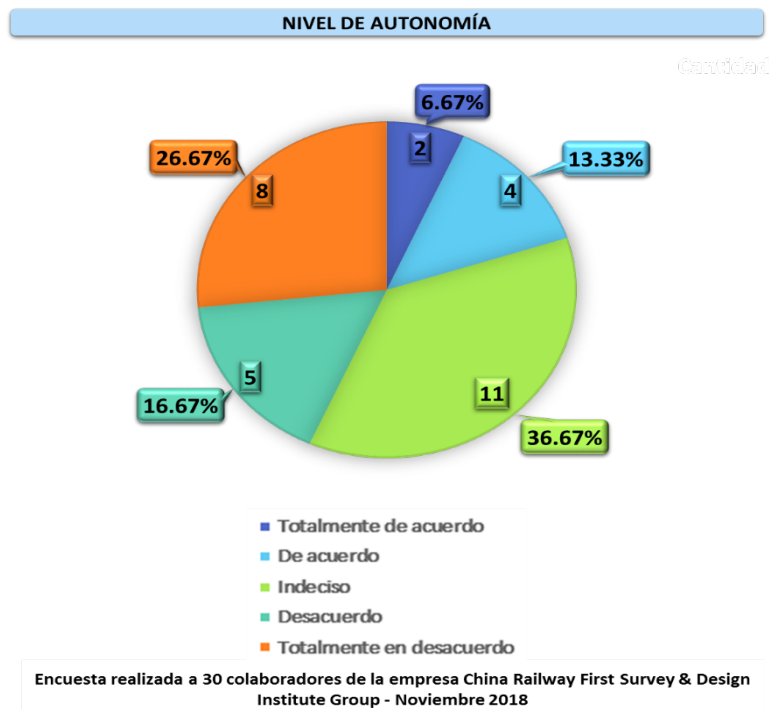
A continuación, se muestran los resultados de las encuestas aplicadas a los 30 colaboradores de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group.

**Tabla N°1**

NIVEL DE AUTONOMÍA		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	2	6.67%
De acuerdo	4	13.33%
Indeciso	11	36.67%
Desacuerdo	5	16.67%
Totalmente en desacuerdo	8	26.67%
<b>N° de Respuestas</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>

Encuesta realizada a 30 colaboradores de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group - Noviembre 2018

**Gráfico N°1**



La tabla N° 1, indica los resultados de la encuesta realizada a 30 colaboradores de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group, los colaboradores encuestados llegaron a manifestar respecto a si consideran adecuado el nivel de

autonomía en la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group; 11 colaboradores expresaron estar indecisos, lo que representa el 36.67%, 8 colaboradores que indicaron estar totalmente en desacuerdo, lo que representa el 26.67%, 5 colaboradores que se encuentran solo en desacuerdo, lo que representa el 16.67%, 4 colaboradores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 13.33% y 2 colaboradores que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 6.67%.

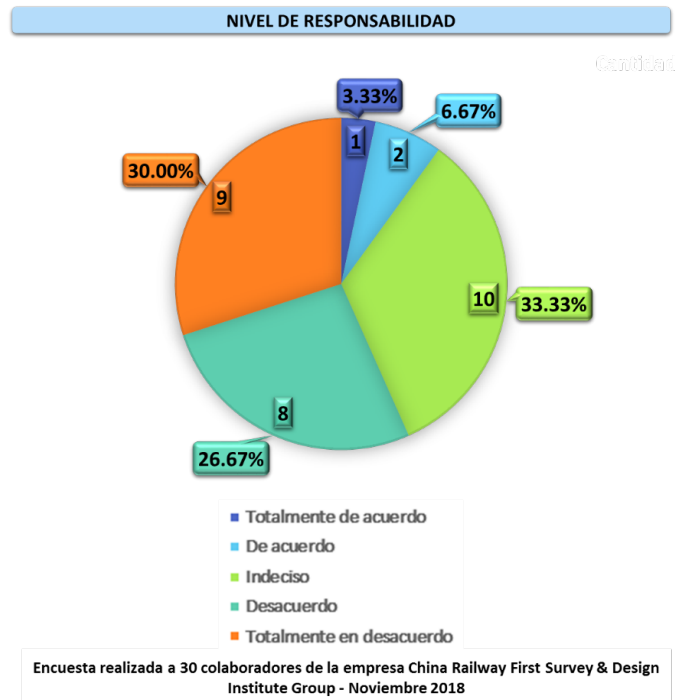
Es decir, el 43.33% está en desacuerdo respecto a si considera adecuado el nivel de autonomía en la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group.

**Tabla N°2**

<b>NIVEL DE RESPONSABILIDAD</b>		
<b>Respuestas</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	1	3.33%
De acuerdo	2	6.67%
Indeciso	10	33.33%
Desacuerdo	8	26.67%
Totalmente en desacuerdo	9	30.00%
<b>N° de Respuestas</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>

Encuesta realizada a 30 colaboradores de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group - Noviembre 2018

**Gráfico N°2**



La tabla N° 2, indica los resultados de la encuesta realizada a 30 colaboradores de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group, los colaboradores encuestados manifestaron su opinión respecto a el nivel de responsabilidad en la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group; 10 colaboradores expresaron estar indecisos, lo que representa el 33.33%, 9 colaboradores que indicaron encontrarse totalmente en desacuerdo, lo que representa el 30.00%, 8 colaboradores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 26.67%, 2 colaboradores refieren estar de acuerdo, lo que representa el 6.67% y 1 colaboradores que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 3.33%. Es decir, el 56.67% está en desacuerdo con el nivel de responsabilidad de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group.

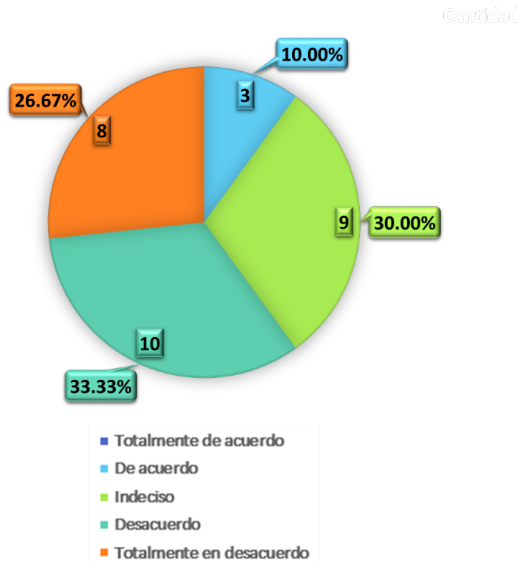
**Tabla N°3**

<b>NIVEL DE EMPOWERMENT</b>		
<b>Respuestas</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	0	0.00%
De acuerdo	3	10.00%
Indeciso	9	30.00%
Desacuerdo	10	33.33%
Totalmente en desacuerdo	8	26.67%
<b>N° de Respuestas</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>

Encuesta realizada a 30 colaboradores de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group - Noviembre 2018

**Gráfico N°3**

**NIVEL DE EMPOWERMENT**



Encuesta realizada a 30 colaboradores de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group - Noviembre 2018

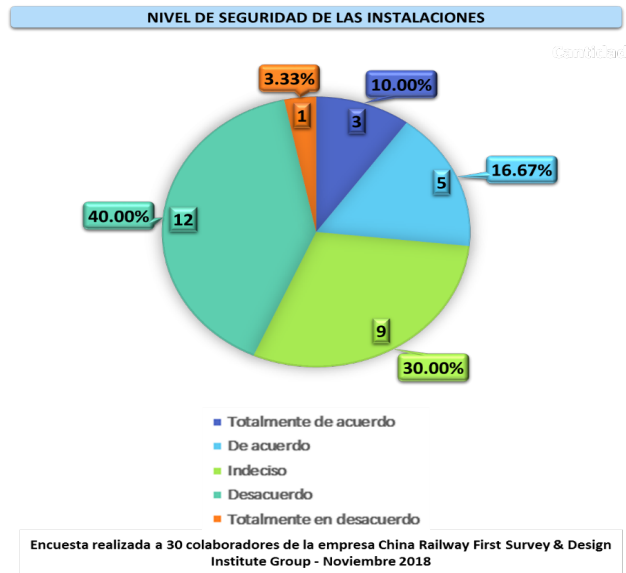
La tabla N° 3, indica los resultados de la encuesta realizada a 30 colaboradores de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group, los colaboradores encuestados manifestaron su opinión respecto al nivel de empowerment en la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group; 10 colaboradores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 33.33%, 9 colaboradores que expresaron estar indeciso, lo que representa el 30.00%, 8 colaboradores que indicaron encontrarse totalmente en desacuerdo, lo que representa el 26.67%, 3 colaboradores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 10.00%. Es decir, el 60.00% está en desacuerdo respecto a si considera adecuado el nivel de empowerment en la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group.

**Tabla N°4**

<b>NIVEL DE SEGURIDAD DE LAS INSTALACIONES</b>		
<b>Respuestas</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	3	10.00%
De acuerdo	5	16.67%
Indeciso	9	30.00%
Desacuerdo	12	40.00%
Totalmente en desacuerdo	1	3.33%
<b>N° de Respuestas</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>

Encuesta realizada a 30 colaboradores de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group - Noviembre 2018

**Gráfico N°4**



La tabla N° 4, indica los resultados de la encuesta realizada a 30 colaboradores de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group, los colaboradores encuestados manifestaron su opinión respecto al nivel de seguridad de las instalaciones en la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group; 12 colaboradores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 40.00%, 9 colaboradores expresaron estar indecisos, lo que representa el 30.00%, 5 colaboradores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 16.67%, 3 colaboradores que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 10.00% y 1 colaboradores que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 3.33%. Es decir, el 43.33% está en desacuerdo respecto a si considera adecuado el nivel de seguridad de las instalaciones en la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group.

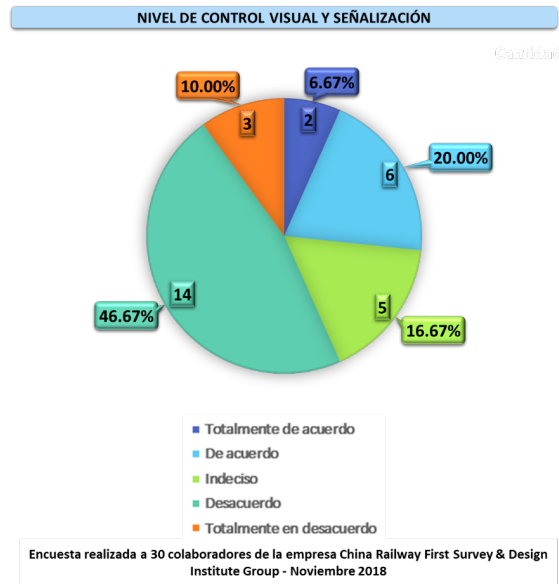
**Tabla N°5**

<b>NIVEL DE CONTROL VISUAL Y SEÑALIZACIÓN</b>		
<b>Respuestas</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	2	6.67%
De acuerdo	6	20.00%
Indeciso	5	16.67%
Desacuerdo	14	46.67%
Totalmente en desacuerdo	3	10.00%
<b>N° de Respuestas</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>

Encuesta realizada a 30 colaboradores de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group - Noviembre 2018



**Gráfico N°5**



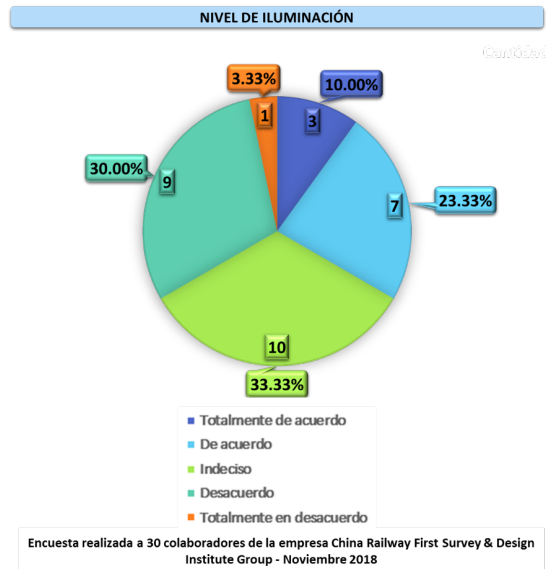
La tabla N° 5, indica los resultados de la encuesta realizada a 30 colaboradores de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group, los colaboradores encuestados manifestaron su opinión respecto al nivel de control visual y señalización en la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group; 14 colaboradores se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 46.67%, 6 colaboradores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 20.00%, 5 colaboradores expresaron estar indecisos, lo que representa el 16.67%, 3 colaboradores que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 10.00% y 2 colaboradores que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 6.67%. Es decir, el 56.67% está en desacuerdo respecto a si considera adecuado el nivel de control visual y señalización en la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group.

**Tabla N°6**

<b>NIVEL DE ILUMINACIÓN</b>		
<b>Respuestas</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	3	10.00%
De acuerdo	7	23.33%
Indeciso	10	33.33%
Desacuerdo	9	30.00%
Totalmente en desacuerdo	1	3.33%
<b>N° de Respuestas</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>

Encuesta realizada a 30 colaboradores de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group - Noviembre 2018

**Gráfico N°6**



La tabla N° 6, indica los resultados de la encuesta realizada a 30 colaboradores de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group, los colaboradores encuestados manifestaron su opinión respecto al nivel de iluminación en la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group; 10 colaboradores que expresaron estar indecisos, lo que representa el 33.33%, 9 colaboradores se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 30.00%, 7 colaboradores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 23.33%, 3 colaboradores indicaron estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 10.00% y 1 colaborador indico que se encuentra totalmente en desacuerdo, lo que representa el 3.33%.

Es decir, el 33.33% está de acuerdo respecto a si considera adecuado el nivel de iluminación en la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group.

**Tabla N°7**

NIVEL DE VENTILACIÓN		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	1	3.33%
De acuerdo	3	10.00%
Indeciso	9	30.00%
Desacuerdo	11	36.67%
Totalmente en desacuerdo	6	20.00%
<b>N° de Respuestas</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>

Encuesta realizada a 30 colaboradores de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group - Noviembre 2018

**Gráfico N°7**



La tabla N° 7, indica los resultados de la encuesta realizada a 30 colaboradores de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group, los colaboradores encuestados manifestaron su opinión respecto al nivel de ventilación en la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group; 11 colaboradores se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 36.67%, 9 colaboradores expresaron estar indecisos, lo que representa el 30.00%, 6 colaboradores indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 20.00%, 3 colaboradores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 10.00% y 1 colaborador que indica estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 3.33%.

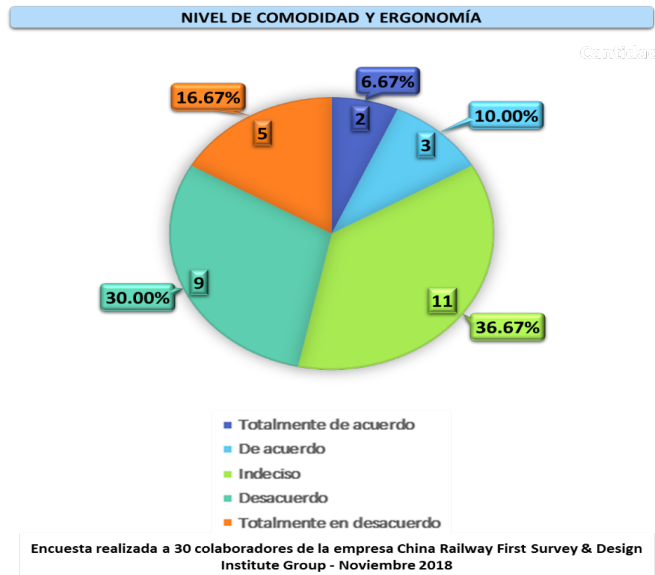
Es decir, el 56.67% está en desacuerdo respecto a si considera adecuado el nivel de ventilación en la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group.

**Tabla N°8**

NIVEL DE COMODIDAD Y ERGONOMÍA		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	2	6.67%
De acuerdo	3	10.00%
Indeciso	11	36.67%
Desacuerdo	9	30.00%
Totalmente en desacuerdo	5	16.67%
<b>N° de Respuestas</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>

Encuesta realizada a 30 colaboradores de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group - Noviembre 2018

**Gráfico N°8**



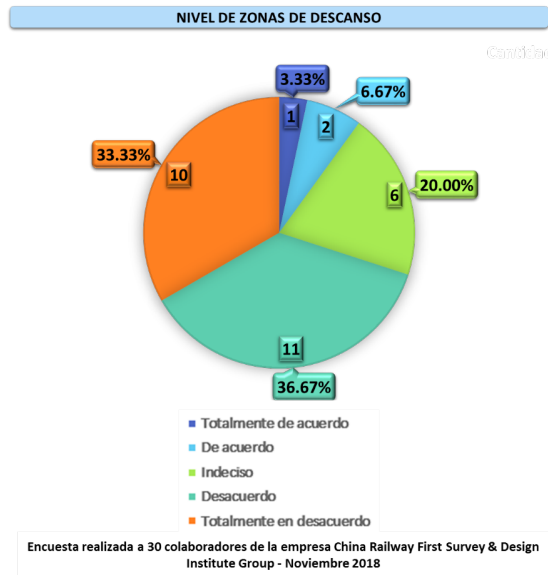
La tabla N° 8, indica los resultados de la encuesta realizada a 30 colaboradores de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group, los colaboradores encuestados manifestaron su opinión respecto al nivel de comodidad y ergonomía en la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group; 11 colaboradores expresaron estar indecisos, lo que representa el 36.67%, 9 colaboradores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 30.00%, 5 colaboradores indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 16.67%, 3 colaboradores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 10.00% y 2 colaboradores que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 6.67%. Es decir, el 46.67% está en desacuerdo respecto a si considera adecuado el nivel de comodidad y ergonomía en la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group.

**Tabla N°9**

NIVEL DE ZONAS DE DESCANSO		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	1	3.33%
De acuerdo	2	6.67%
Indeciso	6	20.00%
Desacuerdo	11	36.67%
Totalmente en desacuerdo	10	33.33%
<b>N° de Respuestas</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>

Encuesta realizada a 30 colaboradores de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group - Noviembre 2018

**Gráfico N°9**



La tabla N° 9, indica los resultados de la encuesta realizada a 30 colaboradores de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group, los colaboradores encuestados manifestaron su opinión respecto al nivel de zonas de descanso en la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group; 11 colaboradores se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 36.67%, 10 colaboradores que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 33.33%, 6 colaboradores que expresaron estar indecisos, lo que representa el 20.00%, 2 colaboradores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 6.67% y 1 colaborador indico estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 3.33%. Es decir, el 70.00% está en desacuerdo respecto a si considera adecuado el nivel de zonas de descanso en la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group.

**Tabla N°10**

NIVEL DE RECOMPENSAS		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	2	6.67%
De acuerdo	4	13.33%
Indeciso	7	23.33%
Desacuerdo	12	40.00%
Totalmente en desacuerdo	5	16.67%
<b>N° de Respuestas</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>

Encuesta realizada a 30 colaboradores de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group - Noviembre 2018

**Gráfico N°10**



La tabla N° 10, indica los resultados de la encuesta realizada a 30 colaboradores de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group, los colaboradores encuestados manifestaron su opinión respecto al nivel de recompensas de las instalaciones en la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group; 12 colaboradores se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 40.00%, 7 colaboradores que expresaron estar indecisos, lo que representa el 23.33%, 5 colaboradores que indicaron encontrarse totalmente en desacuerdo, lo que representa el 16.67%, 4 colaboradores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 13.33% y 2 colaboradores que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 6.67%. Es decir, el 56.67% está en desacuerdo respecto a si considera adecuado el nivel de recompensas de las instalaciones en la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group.

**Tabla N°11**

NIVEL DE RECONOCIMIENTO		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	0	0.00%
De acuerdo	3	10.00%
Indeciso	9	30.00%
Desacuerdo	11	36.67%
Totalmente en desacuerdo	7	23.33%
<b>N° de Respuestas</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>

Encuesta realizada a 30 colaboradores de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group - Noviembre 2018

**Gráfico N°11**

**NIVEL DE RECONOCIMIENTO**



Encuesta realizada a 30 colaboradores de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group - Noviembre 2018

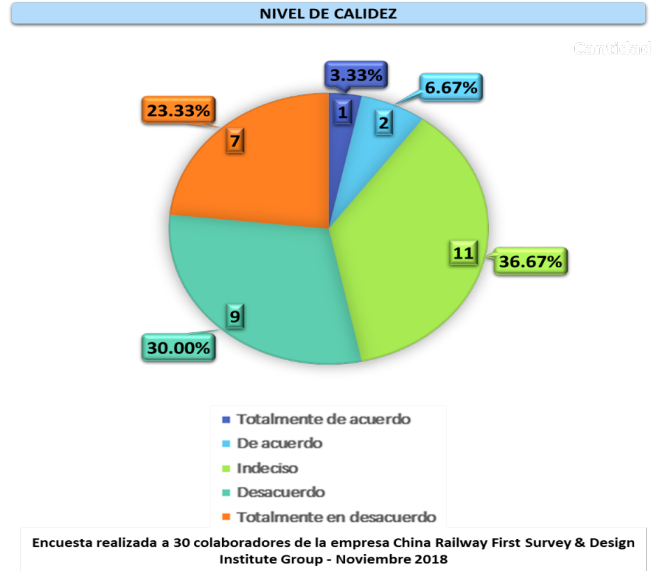
La tabla N° 11, indica los resultados de la encuesta realizada a 30 colaboradores de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group, los colaboradores encuestados manifestaron su opinión respecto al nivel de reconocimiento en la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group; 11 colaboradores se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 36.67%, 9 colaboradores que expresaron estar indecisos, lo que representa el 30.00%, 7 colaboradores que indicaron encontrarse totalmente en desacuerdo, lo que representa el 23.33% y 3 colaboradores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 10.00%. Es decir, el 60.00% está en desacuerdo respecto a si considera adecuado el nivel de reconocimiento en la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group.

**Tabla N°12**

<b>NIVEL DE CALIDEZ</b>		
<b>Respuestas</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	1	3.33%
De acuerdo	2	6.67%
Indeciso	11	36.67%
Desacuerdo	9	30.00%
Totalmente en desacuerdo	7	23.33%
<b>N° de Respuestas</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>

Encuesta realizada a 30 colaboradores de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group - Noviembre 2018

**Gráfico N°12**



La tabla N° 12, indica los resultados de la encuesta realizada a 30 colaboradores de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group, los colaboradores encuestados manifestaron su opinión respecto al nivel de calidez de las instalaciones en la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group; 11 colaboradores expresaron estar indecisos, lo que representa el 36.67%, 9 colaboradores se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 30.00%, 7 colaboradores indicaron encontrarse totalmente en desacuerdo, lo que representa el 23.33%, 2 colaboradores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 6.67% y 1 colaborador indico estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 3.33%. Es decir, el 53.33% está en desacuerdo respecto a si considera adecuado el nivel de calidez de las instalaciones en la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group.

**Tabla N°13**

<b>NIVEL DE EMPATÍA</b>		
<b>Respuestas</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	2	6.67%
De acuerdo	3	10.00%
Indeciso	10	33.33%
Desacuerdo	8	26.67%
Totalmente en desacuerdo	7	23.33%
<b>N° de Respuestas</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>

Encuesta realizada a 30 colaboradores de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group - Noviembre 2018



**Gráfico N°13**



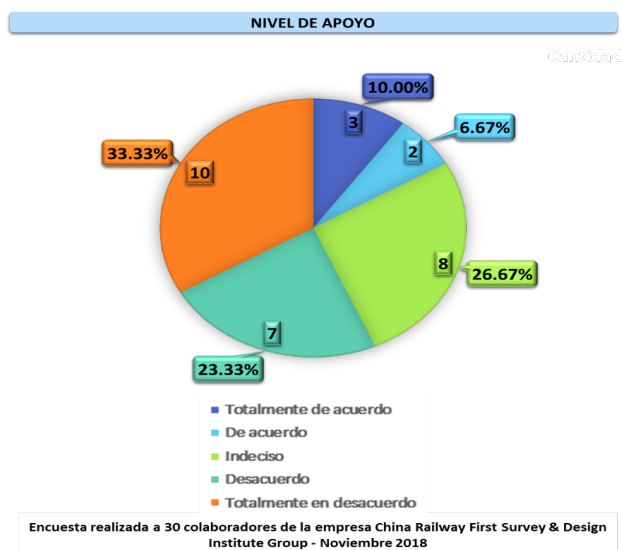
La tabla N° 13, indica los resultados de la encuesta realizada a 30 colaboradores de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group, los colaboradores encuestados manifestaron su opinión respecto al nivel de empatía en la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group; 10 colaboradores que expresaron estar indecisos, lo que representa el 33.33%, 8 colaboradores se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 26.67%, 7 colaboradores que indicaron encontrarse totalmente en desacuerdo, lo que representa el 23.33%, 3 colaboradores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 10.00% y 2 colaboradores que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 6.67%. Es decir, el 50.00% está en desacuerdo respecto a si considera adecuado el nivel de empatía en la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group.

**Tabla N°14**

NIVEL DE APOYO		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	3	10.00%
De acuerdo	2	6.67%
Indeciso	8	26.67%
Desacuerdo	7	23.33%
Totalmente en desacuerdo	10	33.33%
<b>N° de Respuestas</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>

Encuesta realizada a 30 colaboradores de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group - Noviembre 2018

**Gráfico N°14**



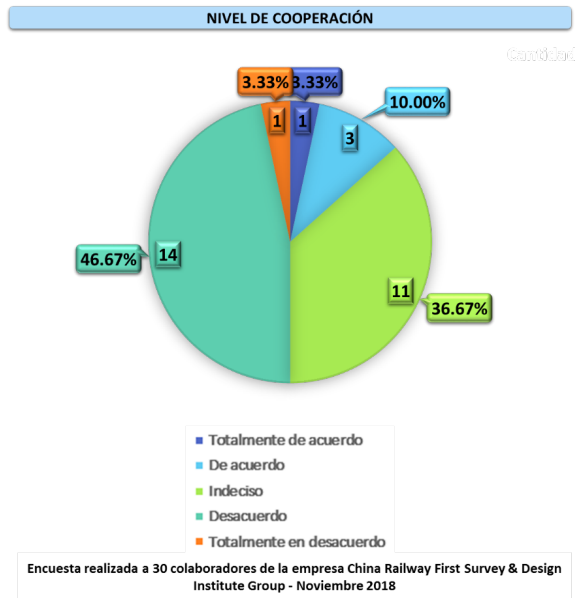
La tabla N° 14, indica los resultados de la encuesta realizada a 30 colaboradores de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group, los colaboradores encuestados manifestaron su opinión respecto al nivel de apoyo de las instalaciones en la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group; 10 colaboradores indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 33.33%, 8 colaboradores que expresaron estar indecisos, lo que representa el 26.67%, 7 colaboradores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 23.33%, 3 colaboradores que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 10.00% y 2 colaboradores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 6.67%. Es decir, el 56.67% está en desacuerdo respecto a si considera adecuado el nivel de apoyo de las instalaciones en la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group.

**Tabla N°15**

NIVEL DE COOPERACIÓN		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	1	3.33%
De acuerdo	3	10.00%
Indeciso	11	36.67%
Desacuerdo	14	46.67%
Totalmente en desacuerdo	1	3.33%
<b>N° de Respuestas</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>

Encuesta realizada a 30 colaboradores de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group - Noviembre 2018

**Gráfico N°15**



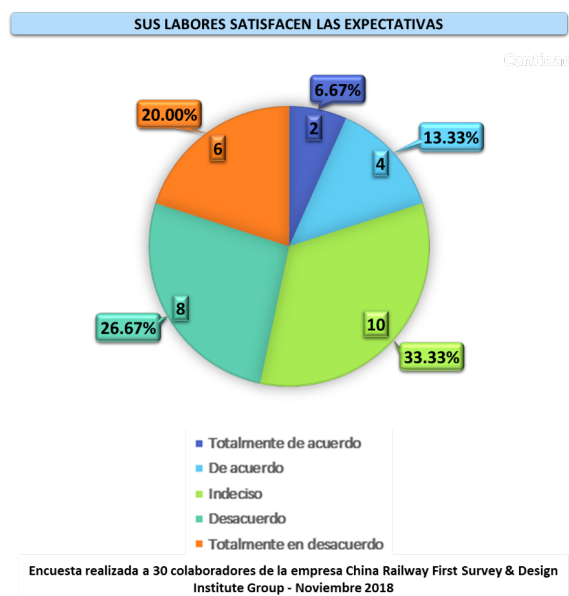
La tabla N° 15, indica los resultados de la encuesta realizada a 30 colaboradores de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group, de los colaboradores encuestados manifiestan respecto a si considera adecuado el nivel de cooperación en la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group; 14 colaboradores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 46.67%, 11 colaboradores que expresaron estar indeciso, lo que representa el 36.67%, 3 colaboradores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 10.00%, 1 colaborador que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 3.33% y 1 colaborador indico que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 3.33%. Es decir, el 50.00% está en desacuerdo respecto a si considera adecuado el nivel de cooperación en la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group.

**Tabla N°16**

<b>SUS LABORES SATISFACEN LAS EXPECTATIVAS</b>		
<b>Respuestas</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	2	6.67%
De acuerdo	4	13.33%
Indeciso	10	33.33%
Desacuerdo	8	26.67%
Totalmente en desacuerdo	6	20.00%
<b>N° de Respuestas</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>

Encuesta realizada a 30 colaboradores de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group - Noviembre 2018

**Gráfico N°16**



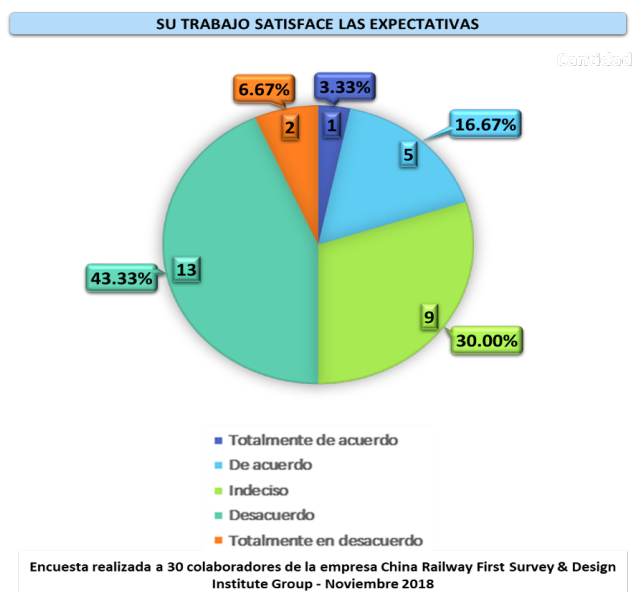
La tabla N° 16, indica los resultados de la encuesta realizada a 30 colaboradores de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group, los colaboradores encuestados manifestaron su opinión respecto a cómo consideran que sus labores satisfacen las expectativas de sus superiores; 10 colaboradores que expresaron estar indecisos, lo que representa el 33.33%, 8 colaboradores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 26.67%, 6 colaboradores que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 20.00%, 4 colaboradores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 13.33% y 2 colaboradores que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 6.67%. Es decir, el 46.67% está en desacuerdo respecto a si considera que sus labores, satisfacen las expectativas de sus superiores.

**Tabla N°17**

<b>SU TRABAJO SATISFACE LAS EXPECTATIVAS</b>		
<b>Respuestas</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	1	3.33%
De acuerdo	5	16.67%
Indeciso	9	30.00%
Desacuerdo	13	43.33%
Totalmente en desacuerdo	2	6.67%
<b>N° de Respuestas</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>

Encuesta realizada a 30 colaboradores de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group - Noviembre 2018

**Gráfico N°17**



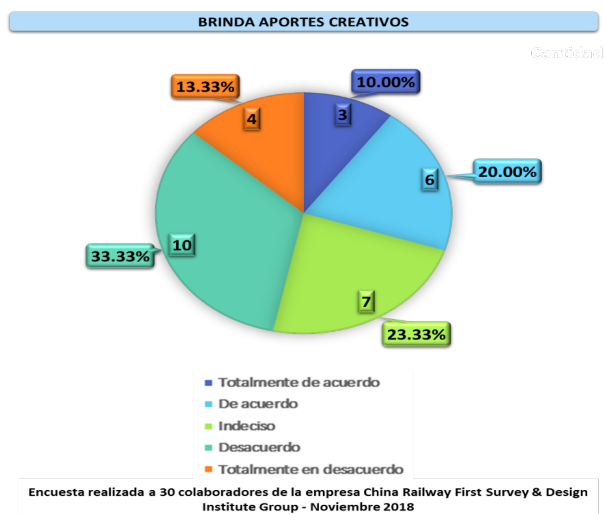
La tabla N° 17, indica los resultados de la encuesta realizada a 30 colaboradores de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group, los colaboradores encuestados manifestaron su opinión respecto a si consideran que su trabajo satisface las expectativas de los usuarios; 13 colaboradores se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 43.33%, 9 colaboradores expresaron estar indecisos, lo que representa el 30.00%, 5 colaboradores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 16.67%, 2 colaboradores que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 6.67% y 1 colaborador indico estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 3.33%. Es decir, el 50.00% está en desacuerdo respecto a si considera que su trabajo satisface las expectativas de los usuarios.

**Tabla N°18**

<b>BRINDA APORTES CREATIVOS</b>		
<b>Respuestas</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	3	10.00%
De acuerdo	6	20.00%
Indeciso	7	23.33%
Desacuerdo	10	33.33%
Totalmente en desacuerdo	4	13.33%
<b>N° de Respuestas</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>

Encuesta realizada a 30 colaboradores de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group - Noviembre 2018

**Gráfico N°18**



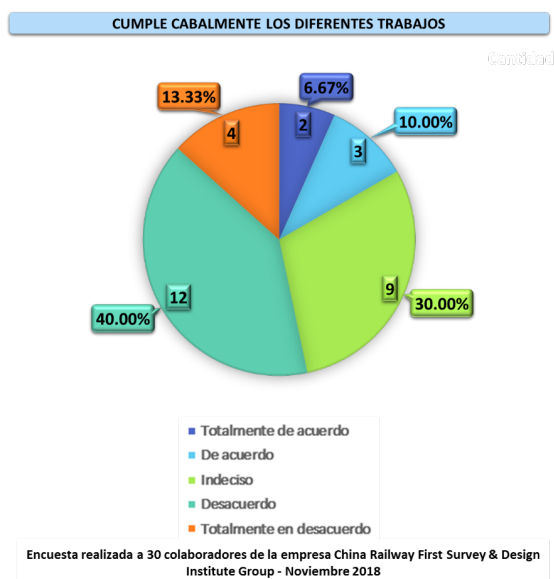
La tabla N° 18, indica los resultados de la encuesta realizada a 30 colaboradores de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group, los colaboradores encuestados manifestaron su opinión respecto a si considera haber brindado aportes creativos en su trabajo para mejorar las labores encomendadas por sus superiores o por el usuario; 10 colaboradores se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 33.33%, 7 colaboradores expresaron estar indecisos, lo que representa el 23.33%, 6 colaboradores refieren estar de acuerdo, lo que representa el 20.00%, 4 colaboradores indicaron encontrarse totalmente en desacuerdo, lo que representa el 13.33% y 3 colaboradores que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 10.00%. Es decir, el 46.67% está en desacuerdo respecto a si considera que ha brindado aportes creativos en su trabajo, para mejorar las labores encomendadas por sus superiores o por el usuario.

**Tabla N°19**

CUMPLE CABALMENTE LOS DIFERENTES TRABAJOS		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	2	6.67%
De acuerdo	3	10.00%
Indeciso	9	30.00%
Desacuerdo	12	40.00%
Totalmente en desacuerdo	4	13.33%
<b>N° de Respuestas</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>

Encuesta realizada a 30 colaboradores de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group - Noviembre 2018

**Gráfico N°19**



La tabla N° 19, indica los resultados de la encuesta realizada a 30 colaboradores de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group, los colaboradores encuestados manifestaron su opinión respecto a si consideran que se cumplen cabalmente los diferentes trabajos encomendados por sus superiores; 12 colaboradores se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 40.00%, 9 colaboradores expresaron estar indecisos, lo que representa el 30.00%, 4 colaboradores que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 13.33%, 3 colaboradores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 10.00% y 2 colaboradores que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 6.67%. Es decir, el 53.33% está en desacuerdo que cumple cabalmente los diferentes trabajos encomendados por sus superiores.

**Tabla N°20**

<b>ACTUA CON RESPONSABILIDAD Y JUSTICIA</b>		
<b>Respuestas</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	1	3.33%
De acuerdo	2	6.67%
Indeciso	11	36.67%
Desacuerdo	12	40.00%
Totalmente en desacuerdo	4	13.33%
<b>N° de Respuestas</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>

Encuesta realizada a 30 colaboradores de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group - Noviembre 2018

**Gráfico N°20**



La tabla N° 20, indica los resultados de la encuesta realizada a 30 colaboradores de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group, los colaboradores encuestados manifestaron su opinión respecto a si consideran que se actúa con justicia y responsabilidad en el desarrollo de sus labores; 12 colaboradores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 40.00%, 11 colaboradores que expresaron estar indecisos, lo que representa el 36.67%, 4 colaboradores que indicaron encontrarse totalmente en desacuerdo, lo que representa el 13.33%, 2 colaboradores refieren estar de acuerdo, lo que representa el 6.67% y 1 colaborador indico estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 3.33%.

Es decir, el 53.33% está en desacuerdo respecto a si considera que actúa con justicia y responsabilidad en el desarrollo de sus labores.

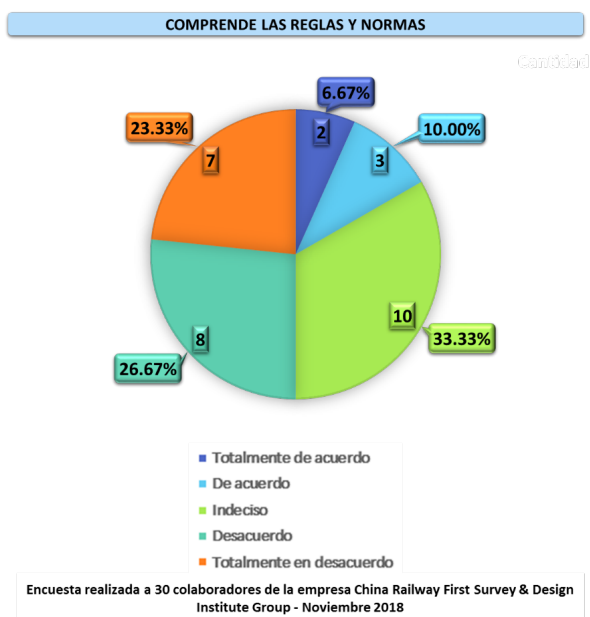
**Tabla N°21**

<b>COMPRENDE LAS REGLAS Y NORMAS</b>		
<b>Respuestas</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	2	6.67%
De acuerdo	3	10.00%
Indeciso	10	33.33%
Desacuerdo	8	26.67%
Totalmente en desacuerdo	7	23.33%
<b>N° de Respuestas</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>

Encuesta realizada a 30 colaboradores de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group - Noviembre 2018



**Gráfico N°21**



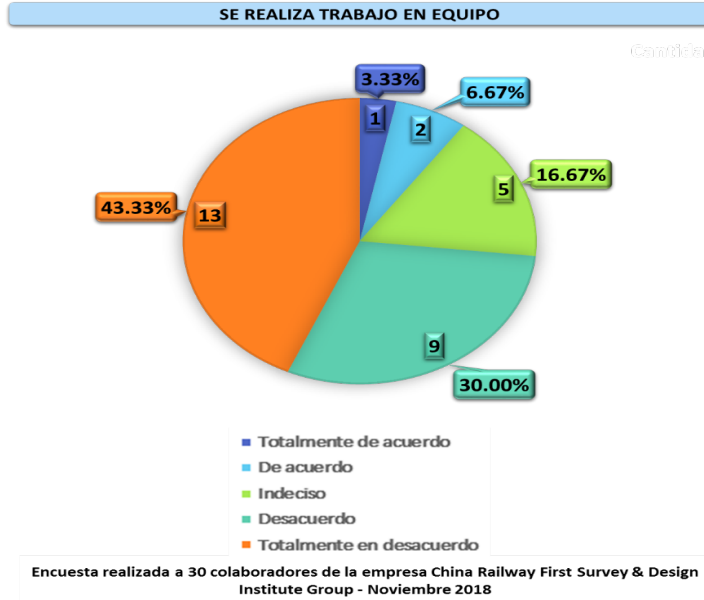
La tabla N° 21, indica los resultados de la encuesta realizada a 30 colaboradores de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group, los colaboradores encuestados manifestaron su opinión respecto a si conocen y comprenden las reglas y normas de la función que realizan; 10 colaboradores expresaron estar indecisos, lo que representa el 33.33%, 8 colaboradores se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 26.67%, 7 colaboradores que indicaron encontrarse totalmente en desacuerdo, lo que representa el 23.33%, 3 colaboradores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 10.00% y 2 colaboradores que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 6.67%. Es decir, el 50.00% está en desacuerdo que conoce y comprende las reglas y normas de la función que realiza.

**Tabla N°22**

SE REALIZA TRABAJO EN EQUIPO		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	1	3.33%
De acuerdo	2	6.67%
Indeciso	5	16.67%
Desacuerdo	9	30.00%
Totalmente en desacuerdo	13	43.33%
<b>N° de Respuestas</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>

Encuesta realizada a 30 colaboradores de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group - Noviembre 2018

**Gráfico N°22**



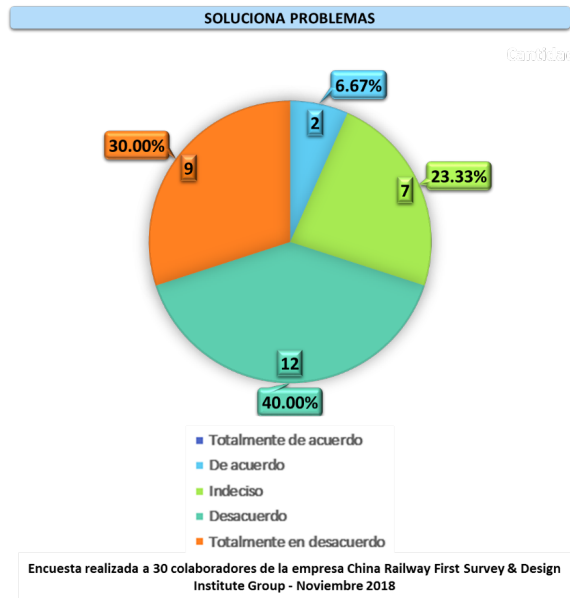
La tabla N° 22, indica los resultados de la encuesta realizada a 30 colaboradores de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group, los colaboradores encuestados manifestaron respecto a si consideran que los trabajos en equipo determinados por sus superiores se encuentran debidamente organizados para cumplir con el objetivo trazado; 13 colaboradores indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 43.33%, 9 colaboradores se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 30.00%, 5 colaboradores expresaron estar indecisos, lo que representa el 16.67%, 2 colaboradores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 6.67% y 1 colaborador indico estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 3.33%. Es decir, el 73.33% está en desacuerdo los trabajos en equipo, determinados por sus superiores, se encuentran debidamente organizados para cumplir con el objetivo trazado.

**Tabla N°23**

<b>SOLUCIONA PROBLEMAS</b>		
<b>Respuestas</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	0	0.00%
De acuerdo	2	6.67%
Indeciso	7	23.33%
Desacuerdo	12	40.00%
Totalmente en desacuerdo	9	30.00%
<b>N° de Respuestas</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>

Encuesta realizada a 30 colaboradores de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group - Noviembre 2018

**Gráfico N°23**



La tabla N° 23, indica los resultados de la encuesta realizada a 30 colaboradores de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group, los colaboradores encuestados manifestaron su opinión respecto a si consideran que el trabajo en equipo es la manera ideal para solucionar los problemas presentados; 12 colaboradores se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 40.00%, 9 colaboradores indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 30.00%, 7 colaboradores expresaron estar indecisos, lo que representa el 23.33% y 2 colaboradores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 6.67%. Es decir, el 70.00% está en desacuerdo que el trabajo en equipo, es la manera ideal para solucionar los problemas presentados.

#### 4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Para realizar la contrastación de la hipótesis, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman,  $\rho$  (ro) que es una medida de correlación entre dos variables, como lo son las variables de materia del presente estudio. Luego, el valor de p permitió tomar la decisión estadística correspondiente a cada una de las hipótesis formuladas.

El coeficiente de correlación de Spearman da un rango que permite identificar fácilmente el grado de correlación (la asociación o interdependencia) que tienen dos variables mediante un conjunto de datos de las mismas, de igual forma permite determinar si la correlación es positiva o negativa (si la pendiente de la línea correspondiente es positiva o negativa).

El estadístico  $\rho$  viene dado por la expresión:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

Donde  $D$  es la diferencia entre los correspondientes estadísticos de orden de  $x$  –  $y$ .  $N$  es el número de parejas.

## **PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICAS**

### 1.- HIPÓTESIS 1:

$H_1$ : El nivel de autonomía influye directamente en el desempeño de los colaboradores de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group.

$H_0$ : El nivel de autonomía NO influye directamente en el desempeño de los colaboradores de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group.

2.- NIVEL DE CONFIANZA: 99%, NIVEL DE SIGNIFICACIÓN: 1%

3.- ESTADÍSTICO DE PRUEBA: Coeficiente de correlación de Spearman

### **Correlations**

			Nivel de autonomía	Desempeño laboral
Spearman's rho	Nivel de autonomía	Correlation Coefficient	1,000	,737
		Sig. (2-tailed)		,000
		N	30	30
	Desempeño laboral	Correlation Coefficient	,737	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	
		N	30	30

4.- DECISIÓN: Dado que  $p < 0.05$  se rechaza la  $H_0$

5.- CONCLUSIÓN: Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman para determinar si existe asociación o interdependencia entre las variables del estudio, se puede comprobar que existe evidencia significativa sobre como el nivel de autonomía influye directamente en el desempeño de los colaboradores de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group.

1.- HIPÓTESIS 2:

$H_2$ : El nivel de modernidad de las instalaciones influye directamente en el desempeño de los colaboradores de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group.

$H_0$ : El nivel de modernidad de las instalaciones NO influye directamente en el desempeño de los colaboradores de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group.

2.- NIVEL DE CONFIANZA: 99%, NIVEL DE SIGNIFICACIÓN: 1%

3.- ESTADÍSTICO DE PRUEBA: Coeficiente de correlación de Spearman

### Correlations

			Nivel de modernidad de las instalaciones	Desempeño laboral
Spearman's rho	Nivel de modernidad de las instalaciones	Correlation Coefficient Sig. (2-tailed)	1,000	,764
		N	30	30
	Desempeño laboral	Correlation Coefficient Sig. (2-tailed)	,764	1,000
		N	30	30

4.- DECISIÓN: Dado que  $p < 0.05$  se rechaza la  $H_0$

5.- CONCLUSIÓN: Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman para determinar si existe asociación o interdependencia entre las variables del estudio, se puede comprobar que existe evidencia significativa sobre como el nivel de modernidad de las instalaciones influye directamente en el desempeño de los colaboradores de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group.

1.- HIPÓTESIS 3:

$H_3$ : El nivel de recompensa influye directamente en el desempeño de los colaboradores de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group.

$H_0$ : El nivel de recompensa NO influye directamente en el desempeño de los colaboradores de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group.

2.- NIVEL DE CONFIANZA: 99%, NIVEL DE SIGNIFICACIÓN: 1%

3.- ESTADÍSTICO DE PRUEBA: Coeficiente de correlación de Spearman

**Correlations**

			Nivel de Recompensa	Desempeño laboral
Spearman' s rho	Nivel de Recompensa	Correlation Coefficient Sig. (2-tailed) N	1,000   30	,749   30
	Desempeño laboral	Correlation Coefficient Sig. (2-tailed) N	,749   30	1,000   30

4.- DECISIÓN: Dado que  $p < 0.05$  se rechaza la  $H_0$

5.- CONCLUSIÓN: Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman para determinar si existe asociación o interdependencia entre las variables del estudio, se puede comprobar que existe evidencia significativa sobre como el nivel de recompensa influye directamente en el desempeño de los colaboradores de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group.

1.- HIPÓTESIS 4:

$H_4$ : El nivel de calidez influye directamente en el desempeño de los colaboradores de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group.

$H_0$ : El nivel de calidez NO influye directamente en el desempeño de los colaboradores de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group.

2.- NIVEL DE CONFIANZA: 99%, NIVEL DE SIGNIFICACIÓN: 1%

3.- ESTADÍSTICO DE PRUEBA: Coeficiente de correlación de Spearman

**Correlations**

			Nivel de Calidez	Desempeño laboral
Spearman's rho	Nivel de Calidez	Correlation	1,000	,785
		Coefficient		
		Sig. (2-tailed)		,000
		N	30	30
Desempeño laboral	Desempeño laboral	Correlation	,785	1,000
		Coefficient		
		Sig. (2-tailed)	,000	
		N	30	30

4.- DECISIÓN: Dado que  $p < 0.05$  se rechaza la  $H_0$

5.- CONCLUSIÓN: Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman para determinar si existe asociación o interdependencia entre las variables del estudio, se puede comprobar que existe evidencia significativa sobre como el nivel de calidez influye directamente en el desempeño de los colaboradores de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group.

1.- HIPÓTESIS 5:

$H_5$ : El nivel de apoyo influye directamente en el desempeño de los colaboradores de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group.

$H_0$ : El nivel de apoyo NO influye directamente en el desempeño de los colaboradores de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group.

2.- NIVEL DE CONFIANZA: 99%, NIVEL DE SIGNIFICACIÓN: 1%

3.- ESTADÍSTICO DE PRUEBA: Coeficiente de correlación de Spearman



**Correlations**

			Nivel de Apoyo	Desempeño laboral
Spearman's rho	Nivel de Apoyo	Correlation	1,000	,796
		Coefficient		
	Sig. (2-tailed)		,000	
	N	30	30	
Desempeño laboral	Desempeño laboral	Correlation	,796	1,000
		Coefficient		
	Sig. (2-tailed)	,000		
	N	30	30	

4.- DECISIÓN: Dado que  $p < 0.05$  se rechaza la  $H_0$

5.- CONCLUSIÓN: Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman para determinar si existe asociación o interdependencia entre las variables del estudio, se puede comprobar que existe evidencia significativa sobre como el nivel de apoyo influye directamente en el desempeño de los colaboradores de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group.

Luego de haber comprobado las cuatro hipótesis específicas, se comprobó la hipótesis general:

Las condiciones laborales influyen directamente en el desempeño de los colaboradores de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group.

### 4.3 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Luego de analizar las encuestas aplicadas a los 30 colaboradores de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group, se pudo demostrar que existen evidencias para comprobar las hipótesis planteadas en el estudio.

Respecto a la hipótesis 1, si el nivel de autonomía influye directamente en el desempeño de los colaboradores de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group, se obtuvo los siguientes resultados:

El 43.33% está en desacuerdo respecto a si considera adecuado el nivel de autonomía en la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group, así como el 56.67% está en desacuerdo con el nivel de responsabilidad de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group, finalmente, el 60.00% está en desacuerdo respecto a si considera adecuado el nivel de empowerment en la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group.

Respecto a la hipótesis 2, si los niveles de modernidad de las instalaciones influyen directamente en el desempeño de los colaboradores de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group, se obtuvo los siguientes resultados:

El 43.33% está en desacuerdo respecto a si considera adecuado el nivel de seguridad de las instalaciones en la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group.

Del mismo modo, el 56.67% está en desacuerdo respecto a si considera adecuado el nivel de control visual y señalización en la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group, el 33.33% está de acuerdo respecto a si considera adecuado el nivel de iluminación en la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group.

El 56.67% está en desacuerdo respecto a si considera adecuado el nivel de ventilación en la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group, así como el 46.67% está en desacuerdo respecto a si considera adecuado el nivel de comodidad y ergonomía en la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group.

Finalmente, el 70.00% está en desacuerdo respecto a si considera adecuado el nivel de zonas de descanso en la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group.

Respecto a la hipótesis 3, si el nivel de recompensa influye directamente en el desempeño de los colaboradores de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group, se obtuvo los siguientes resultados:

El 56.67% está en desacuerdo respecto a si considera adecuado el nivel de recompensas de las instalaciones en la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group.

Del mismo modo, el 60.00% está en desacuerdo respecto a si considera adecuado el nivel de reconocimiento en la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group.

Respecto a la hipótesis 4, si el nivel de calidez influye directamente en el desempeño de los colaboradores de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group, se obtuvo los siguientes resultados:

El 53.33% está en desacuerdo respecto a si considera adecuado el nivel de calidez de las instalaciones en la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group, del mismo modo, el 50.00% está en desacuerdo respecto a si considera adecuado el nivel de empatía en la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group.

Respecto a la hipótesis 5, si el nivel de apoyo influye directamente en el desempeño de los colaboradores de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group., se obtuvo los siguientes resultados:

El 56.67% está en desacuerdo respecto a si considera adecuado el nivel de apoyo de las instalaciones en la empresa China Railway First Survey & Design Institute

Group, del mismo modo, el 50.00% está en desacuerdo respecto a si considera adecuado el nivel de cooperación en la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group.

De los resultados anteriores, se puede afirmar, que las condiciones laborales influyen directamente en el desempeño de los colaboradores de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group.

## **CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1 CONCLUSIONES**

- 1) Existe evidencia que el nivel de autonomía influye directamente en el desempeño de los colaboradores de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group.
- 2) Se determinó que los niveles de modernidad de las instalaciones influyen directamente en el desempeño de los colaboradores de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group.
- 3) Se determinó que el nivel de recompensa influye directamente en el desempeño de los colaboradores de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group.
- 4) Existe evidencia que el nivel de calidez influye directamente en el desempeño de los colaboradores de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group.
- 5) Se determinó que el nivel de apoyo influye directamente en el desempeño de los colaboradores de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group.

- 6) Se determinó que las condiciones laborales influyen directamente en el desempeño de los colaboradores de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group.

## **5.2 RECOMENDACIONES**

- 1) Fomentar el nivel de autonomía en cada uno de los colaboradores con la finalidad que puedan proponer ideas conciliar acciones en beneficio de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group.
- 2) Modernizar las instalaciones de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group, no solo para el disfrute de una mejor infraestructura si no cumpliendo con los estándares de seguridad para que el personal se sienta seguro, haciendo énfasis en las zonas de emergencia.
- 3) Implementar un programa de reconocimiento para los trabajadores, con la finalidad de motivarlos a no solo cumplir su desempeño laboral si no a propiciar su más alto desempeño, naturalmente los reconocimientos que más estímulo presenta son de tipo económico.
- 4) Fomentar la calidez del entorno, desde lo ejecutivos más altos propiciar una comunicación activa y efectiva entre los empleados, asimismo un trato amable que genere respeto entre todos los trabajadores de la organización
- 5) Implementar programas de capacitación de tipo cognitivo y emocional en todas las áreas de la organización que permitan mejorar el desempeño laboral, como por ejemplo liderazgo y coaching empresarial.
- 6) Mejorar las condiciones laborales de la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group, de esta manera incrementar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arjona Torres, Miguel (1999). *Dirección Estratégica: Un Enfoque Práctico*, Ediciones Díaz de Santos S.A., Madrid-España.
- Bavaresco, A. (2001). *Proceso Metodológico de Investigación. Cómo hacer un diseño de investigación*. (4ª ed.). Venezuela: Editorial de la Universidad del Zulia.
- Benavides, O. (2002). *Competencias y Competitividad: Diseño para Organizaciones Latinoamericanas*. Bogotá: Editorial McGraw – Hill.
- Bontis, N. (2002): National intellectual capital index: Intellectual capital development in the Arab Region, Institute for Intellectual Capital Research, Ontario.
- Bustos, P., y Miranda, M. (2009). *Clima organizacional*. Santiago: Lautaro.
- Chang, R. (1996). *Mejora continua de procesos*. Barcelona, Gránica. España.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. 5a. ed. México DF: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2002). *Administración en los nuevos tiempos*. México. Mc Graw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. (1ª ed.). México, D.F.: Editorial McGraw – Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Comportamiento Organizacional*. (2ª ed.). México, D.F.: Editorial McGraw – Hill.
- Davis, V. y Newstrom, J.W. (2000). *El comportamiento humano en el trabajo*. México, D.F.: Editorial Mc Graw – Hill.
- Dessler Gary (1996). "Administración del Personal", 6a.ed.--México: Prentice-Hall Hispanoamericana.
- Drucker, P. (2002). *Los Desafíos de la Gerencia del Siglo XXI*. Bogotá: Grupo Editorial Norma.
- Einiert, A. (1985). *Manual de Psicología de la Organización. La conducta humana en las organizaciones*. Barcelona; Editorial Herder.
- Goncalves, A. (2000). *Fundamentos del clima organizacional*. Sociedad Latinoamericana para la Calidad (SLC). Hampton: R. David.

- Gorbaneff, Y. (2010). *Problemas, experimentos, juegos de roles para la teoría organizacional*. Bogotá, Departamento de Administración.
- Gupta, A; Govindarajan, V. (1999) "Knowledge flows within multinational corporations". *Strategic Management Journal*, Vol. 21, p. 473-496.
- Hall, R. (1996). *Organizaciones, Estructura, Procesos y Resultados*. 2da Edición. México: Printice Hall.
- Harrington, H. J. (2000). *Mejora de los procesos en las organizaciones*. México, Mc Graw Hill.
- Hellriegel, D. y Slocum, J. (1974). *Comportamiento Organizacional*. (1ª ed.). México D.F: Editorial Cengage Learning.
- Hellriegel, D. y Slocum, J. (2009). *Comportamiento Organizacional*. (12ª ed.). México D.F: Editorial Cengage Learning.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2003). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: Editorial McGraw – Hill.
- Johannesson, R. E. (1973). Some problems in the measurement of organizational climate. *Organizational Behavior and Human Performance*, 10(1), 118-144. doi:10.1016/0030-5073(73)90008-1.
- Juran, J. M. y Gryna, F. (1995). *Análisis y Planeación de la Calidad*. 3a. Ed. USA, McGraw Hill.
- Katz Daniel (1986). *Psicología social de las organizaciones*. Editorial Trillas, México.
- Koonts, H., Weihrich, H. y Cannice, M. (2008). *Administración: Una perspectiva global y empresarial*. (13ª ed.). México D.F.: Editorial Mc. Graw Hill.
- Likert (1967). *New patterns of management*. Mac Graw Hill. Nueva York.
- Litwin, G.H., y Stringer, R.A. (1968). *Motivation and organizational climate*. Boston: Division of Research Graduate Scholl of Business Administration Harvard University.
- Locke, J. (2001). *Leadership behaviors: effects on job satisfaction, productivity and organizational commitment*. En: *Journal of Nursing Management*. Agosto. Vol. 9, no. 4, p. 191-204.

- López Chacón Froilán Fausto (2005). *El proceso de mejoramiento continuo de la calidad y su influencia en la normalización de los procesos de la empresa Electrocentro s.a.* Universidad Técnica de Ambato. Ecuador.
- Marchant, R. L. (2005). Factores organizacionales críticos para fortalecer el alineamiento estratégico del personal. *Ciencias Sociales Online*, 3(1), 58-69. Recuperado de [http://www.uvm.cl/csonline/2006\\_1/pdf/factoresorganizacionales.pdf](http://www.uvm.cl/csonline/2006_1/pdf/factoresorganizacionales.pdf)
- Pfeffer, J. (2006). *Cómo mejorar el clima organizacional.* Argentina: Universidad de Standford.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional.* 10ª ed. México: Pearson.
- Robbins, Stephen. Y Judge, Timothy. (2009). *Comportamiento organizacional.* Decimotercera edición Editorial Pearson educación. México D.F. Pág. 175.
- Robbins, S., Stephen, P. y Coulter, M. (2010). *Administración.* (10ª. Ed.). México D.F.: Editorial Prentice Hall.
- Ruiz Olabuénaga, L. I (1995). *Sociología de las organizaciones,* Deusto 1999, Bilbao.
- Silva Caicedo Kleber, Ortiz Zambrano Rafael, Vásquez Valdano Cesar (2009). *Utilización de la Metodología Six Sigma para el Mejoramiento del proceso de Servicios del Taller de un Concesionario de Vehículos,* Guayaquil. Ecuador.
- Skinner B. F. (1980). *Más Allá de la Libertad y la Dignidad.* Barcelona, Fontanella.
- Stephen P. Robbins, Timothy A. Judge. (2009). *Comportamiento organizacional.* México. Pearson Educación de México.
- Stogdill Ralph. Bass B. (1990). *Handbook of Leadership: Theory, Research and Managerial Applications.* The Free Press Third Edition, New York.
- Stoner F. James, Freeman R. Edward, Gilbert R. Gilbert. (1995). *Management.* Prentice Hall International Editions.
- Stoner, J (2004). *Administración.* (6ta. Ed.). Mexico. Prentice Hall.
- Tyson Shaun y Tony Jackson (1992). *La esencia del comportamiento Organizacional,* Prentice Hall, México.



## **ANEXOS**

**ANEXO N°1:** Instrumento de Recolección de Datos

**ANEXO N°2:** Matriz de Coherencia Interna

### **ANEXO N°1: Instrumento de Recolección de Datos**

#### **Condiciones laborales**

##### **Autonomía**

1.- ¿Considera adecuado el nivel de autonomía en la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indeciso
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

2.- ¿Considera adecuado el nivel de responsabilidad en la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indeciso
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

3.- ¿Considera adecuado el nivel de empowerment en la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo

- c) Indeciso
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

### **Aspectos físicos**

4.- ¿Considera adecuado el nivel de seguridad de las instalaciones en la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indeciso
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

5.- ¿Considera adecuado el nivel de control visual y señalización en la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indeciso
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

6.- ¿Considera adecuado el nivel de iluminación en la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indeciso
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

7.- ¿Considera adecuado el nivel de ventilación en la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indeciso
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

8.- ¿Considera adecuado el nivel de comodidad y ergonomía en la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indeciso
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

9.- ¿Considera adecuado el nivel de zonas de descanso en la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indeciso
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

## **Recompensa**

10.- ¿Considera adecuado el nivel de Satisfacción respecto a las instalaciones en la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indeciso
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

11.- ¿Considera adecuado el nivel de reconocimiento en la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indeciso
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

### **Calidez**

12.- ¿Considera adecuado el nivel de calidez de las instalaciones en la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indeciso
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

13.- ¿Considera adecuado el nivel de empatía en la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indeciso

- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

## **Apoyo**

14.- ¿Considera adecuado el nivel de trabajo en equipo en las instalaciones en la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indeciso
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

15.- ¿Considera adecuado el nivel de cooperación en la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indeciso
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

## **Desempeño Laboral**

### **Capacidad personal**

16.- ¿Considera adecuado el nivel de calidad de trabajo en la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indeciso
- d) En desacuerdo

e) Totalmente en desacuerdo

17.- ¿Considera adecuado el nivel de creatividad en la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group?

a) Totalmente de acuerdo

b) De acuerdo

c) Indeciso

d) En desacuerdo

e) Totalmente en desacuerdo

18.- ¿Considera adecuado el nivel de cumplimiento de plan de trabajo en la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group?

a) Totalmente de acuerdo

b) De acuerdo

c) Indeciso

d) En desacuerdo

e) Totalmente en desacuerdo

## **Responsabilidad**

19.- ¿Considera adecuado el nivel de disciplina laboral en la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group?

a) Totalmente de acuerdo

b) De acuerdo

c) Indeciso

d) En desacuerdo

e) Totalmente en desacuerdo

20.- ¿Considera adecuado el nivel de cumplimiento de normas en la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group?

a) Totalmente de acuerdo

- b) De acuerdo
- c) Indeciso
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

## **Capacidad de Equipo**

21.- ¿Considera adecuado el nivel de organización en la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indeciso
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

22.- ¿Considera adecuado el nivel de solución de problemas en la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indeciso
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

23.- ¿Considera adecuado el nivel de cumplimiento de objetivos en la empresa China Railway First Survey & Design Institute Group?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indeciso
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

## MATRIZ DE COHERENCIA INTERNA

### Anexo N°2

Título	Definición del Problema	Objetivos	Formulación de Hipótesis	Clasificación de variables	Definición Operacional	Metodología	Población, Muestra y Muestreo	Técnica e Instrumento
LAS CONDICIONES LABORALES INFLUYEN EN EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CHINA RAILWAY FIRST SURVEY & DESIGN INSTITUTE GROUP.	<p><b>Problema general</b> ¿De qué manera las condiciones laborales influyen en el desempeño de los colaboradores de la empresa China Railway First Survey &amp; Design Institute Group?</p> <p><b>Problemas Específicos</b> ¿De qué manera el Nivel de Autonomía influye en el desempeño de los colaboradores de la empresa China Railway First Survey &amp; Design Institute Group?</p> <p>¿De qué manera el Nivel de Modernidad de las Instalaciones influye en el desempeño de los colaboradores de la empresa China Railway First Survey &amp; Design Institute Group?</p> <p>¿De qué manera el Nivel de Recompensa influye en el desempeño de los colaboradores de la empresa China Railway First Survey &amp; Design Institute Group?</p> <p>¿De qué manera el Nivel de Calidez influye en el desempeño de los colaboradores de la empresa China Railway First Survey &amp; Design Institute Group?</p> <p>¿De qué manera el Nivel de Apoyo influye en el desempeño de los colaboradores de la empresa China Railway First Survey &amp; Design Institute Group?</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Determinar la influencia de las condiciones laborales en el desempeño de los colaboradores de la empresa China Railway First Survey &amp; Design Institute Group.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b> Determinar la influencia del Nivel de Autonomía en el desempeño de los colaboradores de la empresa China Railway First Survey &amp; Design Institute Group.</p> <p>Determinar la influencia del Nivel de Modernidad de las Instalaciones en el desempeño de los colaboradores de la empresa China Railway First Survey &amp; Design Institute Group.</p> <p>Determinar la influencia del Nivel de Recompensa en el desempeño de los colaboradores de la empresa China Railway First Survey &amp; Design Institute Group.</p> <p>Determinar la influencia del Nivel de Calidez en el desempeño de los colaboradores de la empresa China Railway First Survey &amp; Design Institute Group.</p> <p>Determinar la influencia del Nivel de Apoyo en el desempeño de los colaboradores de la empresa China Railway First Survey &amp; Design Institute Group.</p>	<p><b>Hipótesis Principal:</b> Las condiciones laborales influyen directamente en el desempeño de los colaboradores de la empresa China Railway First Survey &amp; Design Institute Group.</p> <p><b>Hipótesis Específicas:</b> El Nivel de Autonomía influye directamente en el desempeño de los colaboradores de la empresa China Railway First Survey &amp; Design Institute Group.</p> <p>El Nivel de Modernidad de las Instalaciones influyen directamente en el desempeño de los colaboradores de la empresa China Railway First Survey &amp; Design Institute Group.</p> <p>El Nivel de Recompensa influye directamente en el desempeño de los colaboradores de la empresa China Railway First Survey &amp; Design Institute Group.</p> <p>El Nivel de Calidez influye directamente en el desempeño de los colaboradores de la empresa China Railway First Survey &amp; Design Institute Group.</p> <p>El Nivel de Apoyo influye directamente en el desempeño de los colaboradores de la empresa China Railway First Survey &amp; Design Institute Group.</p>	<p>Variables:</p> <p>a) Condiciones laborales</p> <p>b) Desempeño laboral</p>	<p>► Nivel de Autonomía</p> <p>► Nivel de Modernidad de las Instalaciones</p> <p>► Nivel de Recompensa</p> <p>► Nivel de Calidez</p> <p>► Nivel de Apoyo</p> <p>► Capacidad Personal</p> <p>► Responsabilidad</p> <p>► Capacidad en equipo</p>	<p>Tipo: De acuerdo al tipo de investigación, el presente estudio es de tipo Aplicado.</p> <p>Nivel: Explicativo.</p> <p>Método: En la presente investigación utilizamos el método Ex Post facto.</p> <p><b>Diseño Correlacional:</b> Su diseño se representa así:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> <math display="block">M = O_y (f) O_x</math> </div>	<p><b>Población:</b> 30 colaboradores</p> <p><b>Muestra:</b> 30 colaboradores</p> <p><b>Muestreo</b> Se utilizará el muestreo probabilístico NO</p>	<p><b>Técnica</b> La principal técnica que se utilizará en el presente estudio será la encuesta.</p> <p><b>Instrumento</b> Cuestionario que por intermedio de una encuesta de preguntas cerradas, se tomará a la muestra señalada.</p>