

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y

CIENCIAS ECONÓMICAS



TESIS

**El Clima Laboral y su Incidencia en el Desempeño Laboral de
los Trabajadores de la Facultad de Ingeniería Geológica y
Metalúrgica de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno,
2019.**

PRESENTADO POR:

Bachiller: MAMANI CASTILLO, Modesta Leonarda

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO en ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

LIMA, PERÚ

2019

DEDICATORIA

Primeramente dedico a Dios, que me dio la fuerza, la voluntad para culminar mi carrera y poder seguir adelante, quien me salvó la vida para estar aquí haciendo mi trabajo de tesis; por ello, con todo mi corazón le doy las gracias y dedico mi trabajo.

A mi familia: mi esposo, mis queridos hijos, mi nieta, quienes son mi fortaleza, mi principal motivación para cumplir con mis planes, quienes me dan todo el apoyo moral, cariño que me hacen sentir que soy capaz de cumplir con esta tarea; en especial a mi hija Edith, que me brindó su mejor apoyo, ayuda que para lograr con éxito la realización de esta tesis, por darme el ánimo para poder cumplir con una tarea que me pareció inmensa e interminable.

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios por la vida, porque cada día bendice mi vida, dándome la oportunidad de estar y disfrutar a lado de las personas que sé que más me aman y los que yo más amo en mi vida.

A mi esposo, mi hijo Cristian, mi nieta Luana, por brindarme el apoyo, el aliento, alegría, compañía, con lo que me hicieron sentir capaz de poder cumplir con este reto; asimismo, a mi hija Edith por su gran apoyo en la redacción de esta tesis, sin escatimar esfuerzos.

A mis padres, hermanos por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad, mucho de mis logros se los debo a ustedes .

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado Dictaminador:

De acuerdo a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la **Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega**, presento a vuestra consideración la tesis titulada: **“El Clima Laboral y su Incidencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Facultad de Ingeniería Geológica y Metalúrgica de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno, 2019.”**, con la finalidad de obtener el **título profesional de Licenciada en Administración Publica.**

Deseo que la presente tesis sea una herramienta útil y fuente de conocimiento para los estudiantes y futuros profesionales de la Carrera de Administración Publica.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
PRESENTACIÓN.....	iv
ÍNDICE	v
INDICE DE TABLAS	viii
INDICE DE GRÁFICOS	xi
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT.....	xv
INTRODUCCIÓN	xvii
CAPÍTULO I.....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. Situación Problemática.....	1
1.2. Problemas de la Investigación	3
1.2.1. Problema General.....	3
1.2.2. Problemas Específicos	3
1.3. Justificación.....	4
1.3.1. Justificación teórica.....	4
1.3.2. Justificación práctica.....	4
1.4. Objetivos	5
1.4.1. Objetivo General	5
1.4.2. Objetivos específicos	5
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	6
2.1. Antecedentes de la Investigación	6
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	6
2.1.2. Antecedentes Nacionales.	9

2.2. Bases Teóricas.....	11
2.2.1. Clima Laboral.....	11
2.2.1.1. Cooperación	17
2.2.1.2. Identidad	26
2.2.1.3. Responsabilidad	32
2.2.2. Desempeño laboral.....	37
2.2.2.1. Cumplimiento de objetivos	43
2.2.2.2. Rendimiento.....	49
1.2.3.3. Comportamiento Organizacional.....	50
2.3. Glosario de Términos	53
CAPÍTULO III HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	57
3.1. Hipótesis General	57
3.2. Hipótesis Específicas.....	57
3.3. Identificación de Variables.....	57
3.3.1. Variable independiente: Clima Laboral	57
3.3.2. Variable dependiente: Desempeño laboral.....	58
3.4. Operacionalización de Variables.....	58
3.5. Matriz de Consistencia	59
CAPÍTULO IV METODOLOGÍA	60
4.1. Tipo de la Investigación	60
4.2. Nivel de investigación	60
4.3. Diseño de la investigación.....	61
4.4. Unidad de análisis	61
4.5. Población de estudio.....	62
4.6. Tamaño de muestra	62
4.7. Selección de muestra.....	62
4.8. Técnicas de recolección de datos.	63

4.9. Análisis e interpretación de la información.....	63
CAPÍTULO V	65
PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	65
5.1. Análisis e Interpretación de Resultados	65
5.2. Prueba de hipótesis.....	83
DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	101
CONCLUSIONES	103
RECOMENDACIONES	105
BIBLIOGRAFÍA	107
ANEXO.....	112

INDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: <i>¿Considera usted, que se promueve la participación de los trabajadores en la toma de decisiones?</i>	65
Tabla N° 2: <i>¿Siente usted, que existe una relación armoniosa en los grupos de trabajo?</i>	66
Tabla N° 3: <i>¿Considera usted, que existe interacción entre compañeros de trabajo?</i>	67
Tabla N° 4: <i>¿Considera usted, que sus compañeros de trabajo se identifican con su institución?</i>	68
Tabla N° 5: <i>¿Considera usted, que recibe un trato justo e igualitario que le permita identificarse con la institución?</i>	69
Tabla N° 6: <i>¿Considera usted, que el trabajo que desarrolla en su institución es reconocido y valorado?</i>	70
Tabla N° 7: <i>¿Considera usted, qué las tareas asignadas es adecuado con la función que desempeña?</i>	71
Tabla N° 8: <i>¿Siente usted,, que en la institución le facilitan los procedimientos, normas y guías para el desarrollo de su trabajo?</i>	72
Tabla N° 9: <i>¿Considera usted, que puede expresar su punto de vista frente de determinadas situaciones, aun cuando contradigas otras opiniones?</i>	73
Tabla N° 10: <i>¿Cuenta usted, con equipos y materiales proporcionados por su institución para su desempeño laboral?</i>	74

Tabla N° 11: <i>¿Siente usted, que los resultados de su trabajo están comprometidos con el cumplimiento de objetivos de la institución?</i>	75
Tabla N° 12: <i>¿Siente usted, que recibe con puntualidad la información que requiere para cumplir su labor?</i>	76
Tabla N° 13: <i>¿Existe la evaluación de desempeño a los trabajadores de su institución?</i>	77
Tabla N° 14: <i>¿Considera usted, que su desempeño ha mejorado en base a la comunicación que existe en su institución?</i>	78
Tabla N° 15: <i>¿Considera usted, que el programa de capacitación de su institución, constituye un elemento que facilita su desempeño laboral?</i>	79
Tabla N° 16: <i>¿Siente usted, que se encuentra satisfecho con las condiciones de infraestructura de su institución?</i>	80
Tabla N° 17: <i>¿Siente usted, que en su institución se trabaja en equipo, donde tanto trabajadores como jefes se apoyan unos a otros para el cumplimiento de objetivos?</i>	81
Tabla N° 18: <i>¿Existe en su institución, el reconocimiento a los trabajadores por su buen desempeño?</i>	82
Tabla N° 19: <i>Frecuencias Observadas de la hipótesis específica N° 1</i>	86
Tabla N° 20: <i>Frecuencias esperadas de la hipótesis específica N° 1</i>	86
Tabla N° 21: <i>Chi cuadrada de la hipótesis específica N° 1</i>	87
Tabla N° 22: <i>Frecuencias Observadas de la hipótesis específica N° 2</i>	90
Tabla N° 23: <i>Frecuencias esperadas de la hipótesis específica N° 2</i>	90
Tabla N° 24: <i>Chi cuadrada de la hipótesis específica N° 2</i>	91

Tabla N° 25: <i>Frecuencias Observadas de la hipótesis específica N° 3</i>	94
Tabla N° 26: <i>Frecuencias esperadas de la hipótesis específica N° 3</i>	94
Tabla N° 27: <i>Chi cuadrada de la hipótesis específica N° 3</i>	95
Tabla N° 28: <i>Frecuencias Observadas de la Hipótesis General</i>	98
Tabla N° 29: <i>Frecuencias esperadas de la Hipótesis General</i>	98
Tabla N° 30: <i>Chi cuadrada de la Hipótesis general</i>	99

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1: <i>¿Considera usted, que se promueve la participación de los trabajadores en la toma de decisiones?</i>	65
Gráfico N° 2: <i>¿Siente usted, que existe una relación armoniosa en los grupos de trabajo?</i>	66
Gráfico N° 3: <i>¿Considera usted, que existe interacción entre compañeros de trabajo?</i>	67
Gráfico N° 4: <i>¿Considera usted, que sus compañeros de trabajo se identifican con su institución?</i>	68
Gráfico N° 5: <i>¿Considera usted, que recibe un trato justo e igualitario que le permita identificarse con la institución?</i>	69
Gráfico N° 6: <i>¿Considera usted, que el trabajo que desarrolla en su institución es reconocido y valorado?</i>	70
Gráfico N° 7: <i>¿Considera usted, que las tareas asignadas es adecuado con la función que desempeña?</i>	71
Gráfico N° 8: <i>¿Siente usted,, que en la institución le facilitan los procedimientos, normas y guías para el desarrollo de su trabajo?</i>	72
Gráfico N° 9: <i>¿Considera usted, que puede expresar su punto de vista frente de determinadas situaciones, aun cuando contradigas otras opiniones?</i>	73
Gráfico N° 10: <i>¿Cuenta usted, con equipos y materiales proporcionados por su institución para su desempeño laboral?</i>	74

Gráfico N° 11: <i>¿Siente usted, que los resultados de su trabajo están comprometidos con el cumplimiento de objetivos de la institución?</i>	75
Gráfico N° 12: <i>¿Siente usted, que recibe con puntualidad la información que requiere para cumplir su labor?</i>	76
Gráfico N° 13: <i>¿Existe la evaluación de desempeño a los trabajadores de su institución?</i>	77
Gráfico N° 14: <i>¿Considera usted, que su desempeño ha mejorado en base a la comunicación que existe en su institución?</i>	78
Gráfico N° 15: <i>¿Considera usted, que el programa de capacitación de su institución, constituye un elemento que facilita su desempeño laboral?</i>	79
Gráfico N° 16: <i>¿Siente usted, que se encuentra satisfecho con las condiciones de infraestructura de su institución?</i>	80
Gráfico N° 17: <i>¿Siente usted, que en su institución se trabaja en equipo, donde tanto trabajadores como jefes se apoyan unos a otros para el cumplimiento de objetivos?</i>	81
Gráfico No 18: <i>¿Existe en su institución, el reconocimiento a los trabajadores por su buen desempeño?</i>	82
Gráfico No 19: <i>Región de rechazo de la hipótesis nula</i>	85
Gráfico No 20: <i>Chi cuadrada de la primera hipótesis específica</i>	88
Gráfico No 21: <i>Chi cuadrada de la segunda hipótesis específica</i>	92
Gráfico No 22: <i>Chi cuadrada de la tercera hipótesis específica</i>	96
Gráfico No 23: <i>Chi cuadrada de la Hipótesis General</i>	100

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado: “El Clima Laboral y su Incidencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Facultad de Ingeniería Geológica y Metalúrgica de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno, 2019”, es de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, de nivel descriptivo correlacional y diseño no experimental.

La población estuvo constituida por 72 trabajadores de la Facultad de Ingeniería Geología y Metalúrgica de la Universidad Nacional del Altiplano, en cuanto a la muestra ha sido determinada de manera probabilística obteniendo como resultado 61 trabajadores.

Para realizar la recolección de datos con relación al comportamiento de las variables Clima Laboral y Desempeño Laboral, se eligió la encuesta como técnica de recolección de datos y como instrumento se utilizó el cuestionario, que estuvo conformado por 18 ítems con una amplitud de escala de Likert.

El análisis de resultados fue realizado mediante el empleo de codificación y tabulación de la información, que una vez ordenada y tabulada se sometió a un proceso de análisis y/o tratamiento mediante técnicas de carácter estadístico.

Los resultados fueron presentados mediante tablas y gráficos, para la contrastación de la hipótesis, se aplicó el método estadístico Chi cuadrado, demostrando la hipótesis general: El Clima laboral se relaciona directa y positivamente con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Facultad de Ingeniería Geológica y Metalúrgica de la Universidad Nacional del Altiplano.

Finalmente, se presenta las conclusiones y recomendaciones pertinentes.

Palabras claves: clima laboral, desempeño laboral, motivación, responsabilidad, ambiente de trabajo.

ABSTRACT

The present research work entitled: "The Labor Climate and its Impact on the Labor Performance of the Workers of the Faculty of Geological and Metallurgical Engineering of the National University of the Altiplano, Puno, 2019", is quantitative approach, applied type, of descriptive correlational level and non-experimental design.

The population was made up of 72 workers from the Faculty of Geology and Metallurgical Engineering of the National University of the Altiplano, in terms of the sample has been determined in a probabilistic way obtaining 61 workers as a result.

To carry out the data collection in relation to the behavior of the variables Work Climate and Work Performance, the survey was chosen as a data collection technique and as an instrument the questionnaire was used, which was made up of 18 items with a scale of Likert scale .

The analysis of results was carried out through the use of coding and tabulation of the information, which, once ordered and tabulated, underwent a process of analysis and / or treatment using statistical techniques.

The results were presented by means of tables and graphs, to test the hypothesis, the Chi square statistical method was applied, demonstrating the general hypothesis: The labor climate is directly and positively related to the Labor Performance of the Faculty of Geological and Metallurgical Engineering of the National University of the Altiplano.

Finally, the relevant conclusions and recommendations are presented.

Keywords: work environment, work performance, motivation, responsibility,
work environment.

INTRODUCCIÓN

La Universidad Nacional del Altiplano está ubicada en la Región Puno, cuenta con 19 facultades y 33 escuelas profesionales, dentro de la cuales se encuentra la Facultad de Ingeniería Geológica y Metalúrgica, materia de la presente investigación, dicha facultad cuenta con dos escuelas profesionales: Ingeniería Geológica e Ingeniería Metalúrgica; el objetivo general de esta facultad es contribuir con el desarrollo científico tecnológico de la región Andina y del País, generando propuestas alternativas de solución a los problemas más apremiantes formando profesionales en Ingeniería Geológica y Metalúrgica con capacidad de gestión, con compromiso social promoviendo valores éticos y culturales para que sean conocedores de la realidad Económica, Nacional, Regional y Departamental, así como de los conocimientos tecnológicos modernos.

La presente investigación está basada en el estudio del clima laboral y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad de Ingeniería Geológica y Metalúrgica de la Universidad Nacional del Altiplano, que nos permite conocer como es el ambiente físico y humano, como se relacionan e interactúan los trabajadores, esto con el propósito de definir estrategias que conlleven a la mejora del clima laboral; por tanto, el desarrollo del presente trabajo de investigación comprende los siguientes capítulos:

Capítulo I, se desarrolla el planteamiento del problema, resaltando la importancia del clima laboral, un tema que debe ser tratado en las organizaciones y principalmente en las instituciones públicas ya que incide en el desempeño

laboral lo que se refleja en el cumplimiento de metas y objetivos, siendo para ello fundamental realizar el diagnóstico para desarrollar estrategias de mejora de clima laboral que se encuentren alineados con los objetivos institucionales, de modo tal, que el trabajador se sienta comprometido y participe activamente en el desarrollo de sus labores.

Capítulo II, se presenta el marco teórico; que comprende los antecedentes de la investigación; internacional y nacional; asimismo, contiene la información teórica de las variables y sus dimensiones con la finalidad de enriquecer la investigación.

Capítulo III, se da a conocer las hipótesis y las variables, que ayudarán a resolver el problema de la investigación; asimismo, se establece los indicadores para facilitar la medición de las dimensiones de cada una de nuestras variables.

Capítulo IV, se presenta la metodología de la investigación, el método empleado es el descriptivo correlacional, que consiste en describir, analizar e interpretar sistemáticamente un conjunto de hechos relacionados con otras variables; asimismo, el diseño de la investigación es no experimental transversal; decimos que nuestra investigación es transversal porque se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único y, es correlacional porque se orienta a la determinación del grado de relación existente entre las variables de interés.

Capítulo V, se realiza la presentación, análisis e interpretación de los resultados obtenidos mediante las encuestas, que fueron demostrados estadísticamente fiables para determinar la influencia entre ambas variables; del mismo modo, demostraremos las hipótesis planteadas.

Las conclusiones y recomendaciones se realizan con el propósito de fortalecer las actividades de integración entre el personal y sus directivos de la institución; a fin de, permitir un buen desarrollo de sus actividades diarias.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Situación Problemática

Hoy en día se habla mucho de lo que es el clima laboral en las organizaciones, tanto en empresas privadas como en instituciones públicas, esto debido a la importancia que conlleva su estudio, que está orientado a recoger aquellas cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes en un ambiente de trabajo concreto, su enfoque nos permite conocer la medición de las percepciones que los trabajadores tienen de su organización, la forma cómo está dirigida, que condiciones ofrece la organización a sus trabajadores; el resultado de esta evaluación, dado su nivel de calidad incidirá en el desempeño laboral de los trabajadores de la institución.

Borda Martínez (2016), nos habla del clima laboral definiéndolo que está orientado al desarrollo del contexto en el que se desarrolla el trabajo, que está compuesto por factores tangibles e intangibles que se dan en una organización.

En lo que concierne al desempeño laboral este se refiere al nivel de rendimiento del trabajador dentro de una organización, es decir, como es que desarrolla sus actividades laborales, las tareas que se le encomienda en el desarrollo de sus funciones, en las cuales está inmerso sus conocimientos, actitudes, aptitudes, habilidades, experiencias,

sentimientos, motivaciones, características personales y valores, que inciden en su rendimiento.

La Universidad Nacional del Altiplano – Puno, es una institución pública que forma profesionales en diferentes carreras, cuenta con 19 facultades y 33 escuelas profesionales, dentro de nuestro ámbito de estudio tenemos a la Facultad de Ingeniería Geológica y Metalúrgica, que está integrada por las Escuelas Profesionales de Ingeniería Geológica e Ingeniería Metalúrgica; en lo que concierne al personal que labora en dicha facultad, se advierte que existe descontento por las condiciones de trabajo existentes, como por ejemplo: no hay una buena distribución de labores entre los trabajadores puesto que algunos tienen mucha carga laboral y otros no, lo que genera descontento por parte de los trabajadores, cuya carga laboral es superior a los demás.

No se cuenta con ambientes adecuados de trabajo, lo que no permite que el trabajador brinde un buen servicio a los estudiantes de dicha facultad; del mismo modo, existe egoísmo por parte de algunos trabajadores, puesto que, no colaboran con los demás compañeros de trabajo, sobre todo cuando se trata de realizar trabajo en equipo lo que redundaría en que no se logren los objetivos deseados.

Todos estos aspectos derivan en que no haya un clima laboral adecuado entre los trabajadores y directivos de la Facultad de Ingeniería

Geológica y Metalúrgica de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno, lo que incide en que no haya un buen desempeño laboral.

Estas situaciones se podrían evitar al desarrollar estrategias de mejora de clima laboral alineadas con los objetivos institucionales, de modo que genere compromiso y participación de los trabajadores en las acciones de mejora, que redundará en un mejor rendimiento laboral, que satisface tanto a trabajadores y directivos.

1.2. Problemas de la Investigación

1.2.1. Problema General

¿Cómo incide el clima laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad de Ingeniería Geológica y Metalúrgica de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno, 2019?

1.2.2. Problemas Específicos

- a) ¿De qué manera la cooperación influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad de Ingeniería Geológica y Metalúrgica de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno, 2019?
- b) ¿Cómo influye la identidad en el desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad de Ingeniería Geológica y Metalúrgica de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno, 2019?

- c) ¿De qué manera la responsabilidad influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad de Ingeniería Geológica y Metalúrgica de la Universidad Nacional de Altiplano - Puno, 2019?

1.3. Justificación

1.3.1. Justificación teórica

Esta investigación nos permitirá conocer la percepción general de la institución en un momento concreto, donde se pueda detectar los aspectos positivos, así como, los aspectos críticos que pueden ser detonadores a los graves problemas; determinar focos de conflicto y proponer acciones de mejora para solucionarlos.

1.3.2. Justificación práctica

Las propuestas desarrolladas en la presente investigación servirán de apoyo a la institución, le permitirá mejorar sus actividades por medio de las propuestas de sugerencias positivas relacionadas con las principales necesidades de los trabajadores, para contribuir a la mejora del clima laboral en dicha institución.

Asimismo, nos permitirá conocer como es el grado de satisfacción de cada empleado en relación con el desempeño de las funciones en dicha organización.

Una vez sean identificados las debilidades se tomarán en cuenta para la mejora del clima laboral, lo que redundará en la satisfacción de los trabajadores con la realización de su trabajo, y el logro de objetivos y metas de la institución.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Determinar la incidencia del clima laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad de Ingeniería Geológica y Metalúrgica de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno, 2019.

1.4.2. Objetivos específicos

- a) Conocer si la cooperación influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad de Ingeniería Geológica y Metalúrgica de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno, 2019.
- b) Conocer si la identidad influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad de Ingeniería Geológica y Metalúrgica de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno, 2019.
- c) Conocer si la responsabilidad influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad de Ingeniería Geológica y Metalúrgica de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno, 2019.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Antecedentes Internacionales.

Sierra (2015), en su investigación titulada El Clima Laboral en los/as Colaboradores/as del Área Administrativa del Hospital Regional de Cobán, A.V. estado de Guatemala, planteo como objetivo general establecer el clima laboral de la entidad, para ello trabajo con una muestra de 20 personas. En conclusión, el clima laboral en el área administrativa es satisfactoria, debido a que se encontró factores positivos; sin embargo, factores como la remuneración y la orientación de calidad son aun deficientes, se resalta la buena comunicación, como uno de los factores positivos.

Raineri (2006), realizo una investigación denominada Estilos de Dirección como determinantes del Clima Laboral en Chile, tiene como objetivo presentar los resultados sobre el estudio del clima laboral que perciben los subordinados. En conclusión, en Chile y otros países el personal de dirección afectan el clima organizacional que perciben los subordinados, otra de las conclusiones se refiere a los estilos de gestión Exigente y

Coercitivo que han mostrado su relación positiva con otras dimensiones del clima organizacional.

Chiang & Ojeda (2011), en su trabajo de investigación titulado: “Estudio de la Relación Entre Satisfacción Laboral y el Desempeño de los Trabajadores de la Ferias Libres”, en Chile, cuyo objetivo es conocer y analizar la relación que existe entre las variables satisfacción laboral y productividad, aplicando la investigación a una muestra de 158 personas. En conclusión, las dimensiones de satisfacción de reconocimiento y relación con el jefe están estrechamente vinculadas con la productividad; y el manejo acertado de estas variables incide positivamente en el aumento de la competitividad.

Cardona (2016), en su trabajo de investigación titulado: “La Satisfacción Laboral y el Clima Organizacional en el CDI San José de la Ciudad de Manizales” Colombia, siendo su objetivo identificar el comportamiento de las variables, estableciendo los niveles del clima organizacional. En conclusión, determinó que se percibe el clima organizacional como muy satisfecho, las variables con mayor calificación son trabajo en equipo y capacidad profesional, y en su defecto, con menor puntuación se tiene a la administración del talento humano, la comunicación e integración.

García (2009), en su trabajo de tesis titulado: “Análisis de la Percepción de la Satisfacción del Clima Laboral en las Organizaciones Deportivas Municipales de Castilla – La Mancha”, España, cuyo objetivo es la percepción de la satisfacción del Clima laboral. En conclusión, el resultado mostro las necesidades de los gestores deportivos, la necesidad de atender estos y cuáles deberían ser las herramientas diarias para que apoyen la gestión diaria.

2.1.2. Antecedentes Nacionales.

Alvarado (2017), en su trabajo de tesis titulado: “El Clima Laboral y el Desempeño Laboral del Personal Operativo de la Empresa SEDALIB S.A.”, que tuvo como objetivo principal determinar el grado de influencia del clima laboral sobre el desempeño laboral, después de haber realizado la investigación concluye, que el clima laboral en esa empresa es bueno, por ende el desempeño laboral también; por lo que, en este caso el clima laboral ha influido positivamente en el desempeño laboral, en cuyas dimensiones se encontraron la motivación que estaría determinada por el salario, los beneficios, las prestaciones.

Espejo (2016), en su trabajo de tesis titulado: “Influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral del Personal de la Dirección Regional de Agricultura Junín - 2014”, realizado con el propósito de determinar la influencia del clima organizacional sobre el desempeño del personal; llegando a la conclusión que el clima organizacional no es favorable para el desarrollo de las actividades, lo que refleja el desempeño deficiente del personal de dicha institución, ocasionado por la falta de responsabilidad, cooperación, relaciones interpersonales, entre otros. Por tanto, el clima organizacional incide significativamente en el desempeño laboral.

Alemán (2018), en su trabajo de tesis titulado: “Clima Laboral y Evaluación del Desempeño en Personal de Salud, Involucrado en Actividades Administrativas de los Hospitales del MINSA de la Región Arequipa 2017”, cuyo objetivo principal es identificar cómo es la relación entre el clima organizacional con el desempeño laboral; concluyendo que no existe una significativa relación entre ambas variables, esto estaría justificado por que el estudio se desarrolló en el ámbito de la salud, mas no es un tema de una empresa industrial; sin embargo, sí habría una relación por separado, dado que existe un alto grado de relación entre los indicadores del clima laboral, como la autorrealización, involucramiento, comunicación, identidad y condiciones laborales.

Garrido (2018), en su trabajo de tesis titulado: “Influencia del Clima Laboral en el Desempeño del Personal Administrativo Contratado de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la Universidad de San Martín de Porres de la Sede de Lima”, cuyo objetivo principal es determinar la relación que existe entre las variables, llegando a la conclusión que existe relación significativa entre las variables clima laboral y desempeño laboral, encontrando una fuerte asociación entre atributos personales,

disponibilidad de recursos, responsabilidad en el trabajo, valores colectivos, entre otros.

Culqui (2018), en su trabajo de investigación titulado: “Clima Laboral y Desempeño Laboral en el Área de Ventas de la Empresa Ripley S.A., Chimbote 2018”, siendo el objetivo principal determinar la relación existente entre las variables. En conclusión, existen evidencias de una relación significativa entre las variables clima laboral y desempeño laboral, lo que ha permitido que los trabajadores de la empresa puedan realizar su trabajo con un desempeño regular. Por tanto, si el clima organizacional mejora igualmente el desempeño laboral.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Clima Laboral.

Está orientado al desarrollo del contexto en el que se desarrolla el trabajo, que está compuesto por factores ya sean tangibles e intangibles que se dan en una organización, y que a su vez podría dañar componentes como la motivación, las actitudes, el comportamiento, el desempeño de los miembros que se desenvuelven en la organización. Asimismo, estos factores pueden ser identificados y percibidos por los integrantes que conforman la organización; por tanto, el reflejo de este clima laboral puede ser cambiado por los miembros integrantes de la

organización, principalmente los que dirigen la organización quienes son los que toman las decisiones y pueden generar los cambios. (Borda, 2016)

El clima laboral, comprende el desarrollo de investigación de estudios que se realizan a un componente fundamental que es el factor humano que se desenvuelve en las organizaciones. Asimismo, el clima laboral permite indicarnos como es la vida en una organización, la misma que comprende múltiples interrogantes como las que se refieren a su funcionamiento, condiciones físicas del lugar donde se desarrolla el trabajo, si los trabajadores cuentan con el equipo necesario; otros factores importantes son las actitudes de los trabajadores y de los que dirigen la institución, la retribución económica que perciben producto de su labor; la suma de estos factores influyen en el ambiente o clima laboral. (Gan & Trigine, 2012)

A. Naturaleza descriptiva del clima laboral.

Tomando en consideración que estamos hablando acerca del aspecto laboral de una organización, que está ligada con la percepción del trabajador mas no se refiere estrictamente a su evaluación, se entiende que por su naturaleza es descriptiva claramente más no se refiere a la evaluación; esto teniendo en cuenta la diferencia entre el clima laboral

de naturaleza descriptiva y la satisfacción en el trabajo que involucra a las actitudes es de naturaleza evaluativa. En ambos casos la naturaleza no puede ser ajena a lo que es la evaluación, y que más bien se diferencian por factores como las experiencias organizacionales. (Borda, 2016)

B. Dimensiones del clima laboral:

Según Borda (2016), las dimensiones del clima laboral comprende: la autonomía, la cooperación y apoyo, el reconocimiento, la estructura y organización, la equidad, motivación y liderazgo, innovación y transparencia, desarrollados a continuación:

- 1. Autonomía:** Si los trabajadores que pertenecen a la organización participan activamente en la toma de decisiones, así como, en la solución de problemas por iniciativa propia, sin tener que consultar de estos procesos a los que dirigen la organización, esto refiere si son autosuficientes en el desarrollo de su trabajo.
- 2. Cooperación y Apoyo:** Si en el ambiente de trabajo existe entre sus miembros el compañerismo, el apoyo, la cordialidad, entre ellos.
- 3. Reconocimiento:** Cuando los miembros que pertenecen a la organización sienten que el trabajo que

desarrollan es reconocido y que con ello contribuyen a los fines de la organización.

4. **Organización y Estructura:** está referido a si los trabajadores consideran que se encuentran debidamente organizados en los procesos que involucra el desarrollo de su trabajo, si estos están adecuadamente coordinados y organizados, también, si son eficientes, claros, y no haya restricciones, ni trámites burocráticos.
5. **Innovación:** está referido a como los miembros de la organización sienten que pueden expresarse en relación con la implementación de ideas, ya sea métodos o procedimientos donde se pueda desarrollar la creatividad, que conlleva con ello a aceptar los riesgos que deriven.
6. **Transparencia y Equidad:** cuando los trabajadores sienten que las políticas de la organización están definidas de forma clara, equitativamente, y estas no son arbitrarias, sobre todo cuando se refiere al desempeño o a las oportunidades que brinda la organización.
7. **Motivación:** cómo la organización promueve la motivación en los trabajadores, propiciando un buen desempeño, destacando su producción y cumplimiento

con las actividades asignadas en cumplimiento de la labor.

- 8. Liderazgo:** se refiere a cómo los trabajadores perciben a quienes dirigen la organización, cómo es su comportamiento y cómo interactúan entre ellos.

C. Clima organizacional

Por naturaleza el ser humano está en constante adaptación a situaciones que permite la satisfacción de sus necesidades, logrando así el equilibrio emocional. Esta adaptación es distinta entre los individuos. Otro factor importante es la motivación que cuando es escasa ya sea por diversos factores como la frustración o limitaciones para la satisfacción de necesidades, pueden incidir en un clima organizacional bajo, lo que originan aquellos estados de depresión, apatía, descontento, generando agresividad. Por tanto, el clima organizacional puede ser definido como aquella cualidad del ambiente que es percibida por los miembros en una organización, esta cualidad influye en sus actitudes, tiende a ser favorable si satisface las necesidades personales de sus miembros, y cuando no satisface es desfavorable. (Chiavenato E. , 2007)

D. El Capital Humano

Está relacionado con el talento que desarrolla el personal, con el contexto que tiene que ver con la cultura. Uno de los primeros pasos para captar el capital humano sería atraerlos hacia la organización, y conservarlos, pero esta es solo la fase inicial, lo más importante es conservar al capital humano ofreciendo condiciones de trabajo óptimas, que generen que los talentos puedan colaborar y contribuir al éxito, de este modo, la organización creará valor; esta situación depende primordialmente de la organización y las condiciones que esta ofrezca para captar un buen capital humano, es decir el talento humano. Para captar un capital humano activo que obtenga resultados óptimos, es necesario que el contexto sea favorable; existen personas que tienen habilidades óptimas lo que hace que tengan éxito tanto en su vida personal como profesional, existen otras personas que tienen dificultades para desarrollar un buen trabajo dentro de la organización, estas diferencias individuales entre personas se distinguen por las aptitudes, que no es otra cosa que aquella predisposición de forma natural para desarrollar ciertas actividades, y aquella particularidad que tiene una

persona para aprender ciertas habilidades o desarrollar tareas. (Chiavenato I. , 2009)

2.2.1.1. Cooperación

La cooperación es un trabajo realizado en forma conjunta por un grupo de personas que dirigen sus esfuerzos para lograr un objetivo, por ello la importancia de desarrollar este concepto como un indicador del clima laboral.

Se define a la cooperación como aquel esfuerzo que se puede ser estructurado, reciproco y continuo cuya finalidad es alcanzar un propósito común, por ejemplo, el trabajo en equipo en una organización es la suma de esfuerzos de los trabajadores por alcanzar las metas y objetivos propuestos. Así también, se denomina a la cooperación como la base principal de la sociedad, que sin la cooperación esta no hubiese existido. Es cierto también que por medio de la cooperación se busca alcanzar las metas individuales y que son egoístas por eso siempre es mejor alcanzar una cooperación interesada que una enfrentada. (Urcolla, 2010)

Es brindar ayuda a una persona, organización de forma psicológica, financiera, físico, etc. En una organización el apoyo debe ser mutuo en forma ascendente o descendente, el personal de dirección debe estar comprometido en brindar apoyo a sus

subalternos para el desarrollo de su labor, realizando acciones que estimulen el entusiasmo en los trabajadores. (Palaci, 2010)

- **Importancia de la Cooperación**

La cooperación se realiza con el objetivo de obtener un beneficio por ejemplo en una organización la cooperación en un equipo de trabajo busca cumplir con un objetivo asignado que al cumplir cada miembro del equipo puede obtener una retribución de tipo económica, profesional; su desarrollo se da en base al respeto mutuo, al cuidado, la participación entre los integrantes del proceso; a nivel de organización su importancia radica en la participación responsable de todos, esto requiere una preparación fundamental para crear mecanismos de apoyo interno; asimismo se requiere una actitud de desapego y no tomar las cosas a nivel personal. Se requiere reconocer el papel que desempeña cada persona y a su vez mantener una actitud sincera y positiva. (Berjes, 2011)

A. Equipo de trabajo

La cooperación se desarrolla entre los miembros de la organización con la finalidad de cumplir metas y objetivos, por ello es importante desarrollar el equipo de trabajo.

Chiavenato (2009), desarrolla las siguientes ideas:

- Existen organizaciones que tienen equipos por proyectos, dirigidos por los gerentes y trabajadores, que desarrollan sus actividades por un tiempo establecido que podría prolongarse.
- Otras organizaciones tiene equipos que están direccionados por la estructura organizacional de la entidad.
- Otra mayoría de organizaciones mantienen equipos de trabajo que son permanentes, autosuficiente, y por ende responsables.

Generalmente los trabajadores de una organización desempeñan tareas de carácter operativo, a su vez, existe una gran parte de trabajadores que se desarrollan en pequeños grupos cuyas actividades están en sinergia concatenados una con otras, como si fuera un rompecabezas, esto hace que el trabajo se desarrolle de forma interdependiente, es decir que efectúan en equipo las tareas asignadas y se da una especie de colaboración entre unos y otros. El desarrollo entre los miembros del equipo comprende un nivel de interacción, y su participación es clave para distinguir de forma clara su tarea asignada y en la toma de decisiones a corto plazo. (Newstrom, 2011)

1. Etapas del desarrollo de equipos

Newstrom (2011), Desarrolla las etapas por las que transita el equipo de trabajo, esta evolución se describe de la siguiente forma:

- a. Formación:** es la fase inicial donde los integrantes del grupo empiezan por compartir información de utilidad; así como, intercambiar ideas, en este paso empiezan a conocerse a tolerarse unos con otros, se formulan preguntas sobre cuál sería sus objetivos y dirigen sus esfuerzos a prestar atención a las tareas que tiene que desarrollar el grupo. En esta etapa inicial, generalmente existe un ambiente cómodo. Donde habita la cortesía, la incertidumbre, y las interacciones entre los miembros del equipo de desarrollan de forma cautelosa.
- b. Conflicto:** otro de los procesos es el conflicto, esto generalmente puede darse por que los miembros compiten por el estatus, por quien dirige el equipo, por lo cual empiezan a discutir sobre estas situaciones de grupo. A su vez, también intervienen factores externos que tienden a presionar al equipo, lo que genera tensión entre los integrantes, que si

esto no se soluciona puede generar resentimientos personales entre unos y otros.

- c. **Normalización:** otro proceso es la normalización, el equipo en conjunto empieza por realizar sus tareas de forma conjunta y cooperativa, logrando así el equilibrio. En esta fase pueden surgir normas aplicada al equipo, que direccionan el comportamiento del mismo, asimismo, cada vez está más clara las funciones a desempeñar, y se practica la participación y la cohesión entre los integrantes del equipo.
- d. **Desempeño:** en esta fase el grupo ya ha llegado a su nivel de maduración, y ya está capacitado para enfrentar las situaciones complejas, las funciones grupales desarrollan sus tareas de forma fluida orientadas a la eficiencia, así como, ya alcanzó un nivel de madurez también puede darse situaciones que hagan pensar que cumplieron los objetivos; sin embargo, existieron errores por diversos factores, este sentimiento con el pasar del tiempo hace que se solucionen los problemas y exista un ambiente de apertura.

e. **Conclusión:** ya sean grupos, equipos, comités entre otros, así hayan sido muy exitosos en cuanto a su funcionamiento, tienden a disolverse, o a cambiar, esto puede ocurrir con el transcurrir del tiempo más tarde o más temprano; a este resquebrajamiento se denomina conclusión, que significa se da por termino todas aquellas relaciones que eran estrechas en el grupo, y cada uno regresa a su puesto habitual con tareas denominadas permanentes, o variar a otros puestos. Cabe señalar que aquellos equipos que han sido exitosos aprenden de las lecciones vividas, y se despiden que los miembros del grupo o equipo.

2. Problemas potenciales de los equipos

Así como existen equipos de trabajo que son eficientes en su conformación, en su desarrollo los mismos que esta comprometidos con el éxito en una institución o empresa, por que comparten y administran bien sus responsabilidades, del mismo modo, existen equipos de trabajo que cuentan con problemas ya sea desde su conformación, su desarrollo, entre otros, (Newstrom, 2011) identifica estos problemas de la siguiente forma:

- a. **Cambio en su composición:** Este tipo de problema nos dice el autor puede darse por lo complejo y dinámico que es el equipo, ya que puede ser más sensible a aspectos como el ambiente de trabajo, esto podría darse por ejemplo cuando han existido cambios o intercambio de personal, lo que no permite que fluya las relaciones entre los miembros y que ocasiona que no se cumpla con el crecimiento grupal.
- b. **Holgazaneo social:** Este es otro de los problemas, dentro de los integrantes del grupo puede existir personal al que le resulta complicado manejar responsablemente sus actividades. Cuando dentro de las actividades del equipo se da la experimentación esto podría generar la parcialidad de parte de otros empleados, y la concatenación de los esfuerzos individuales no podría mejorar el desempeño. Un ejemplo claro puede darse cuando el personal considera que sus actividades dentro de grupo no pueden ser medibles tienden a disminuir su producción lo que genera el holgazaneo; entre las causas de esta, podría estar la mala distribución de las actividades a desarrollarse dentro del grupo,

también que no haya una buena motivación, la idea de que los integrantes son flojos, así como, se perciba que la tarea que desarrollan es insignificante o no es de mucho valor.

c. Falta de confianza: Este problema se asocia con los resultados obtenidos, no se prestan mucha atención, también por no pedir cuales son los resultados que obtiene el equipo en conjunto, y los resultados individuales, no existe el compromiso con el cumplimiento de objetivos grupales, existe cierta oposición a participar activamente de los debates, los conflictos esto por la falta de confianza; estas situaciones hacen que los miembros del equipo sientan inseguridad, tensión y son muy reservados. Todo ello, nos da como resultado que la organización desarrollara de forma lenta la toma de decisiones, que repercutirá en malas relaciones con el entorno.

d. Otros problemas: Existen numerosos problemas que tienen particularidades diversas, como aquellos comportamientos que influyen para que el grupo desarrolle un desempeño óptimo, estos comportamientos están relacionados, por ejemplo

distractores que derivan en discusiones, conversaciones desarrolladas de forma privada, también que haya humillaciones, ira entre otros, a continuación se desarrollara aquellos problemas que sustancialmente son más disfuncionales:

- **Bloqueadores:** Aquellas personas que encuentran el mínimo detalle en los argumentos, ponen resistencia, y contradicen todo luchando contra cualquier cosa.
- **Agresores:** Aquellas personas que utilizan el ataque que conjuntamente tienden a usar sarcasmos, ocasionando daños en los sentimientos de otras personas.
- **Distractores:** Aquellas personas que son un tanto retraídas y están más dedicadas a estar contando aspectos personales, llamando la atención con la finalidad de enriquecer su ego, con sus historias.
- **Controladores:** aquellas personas que quieren controlar todas las discusiones, haciendo notar que son jerárquicamente mejor que los demás, de este modo, tratan de salirse con su gusto.

- **Retraídos:** son aquellas personas que tienden a estar todo el tiempo están distraídos, están fantaseando constantemente, tienden a guardar silencio la mayoría del tiempo, y solo se expresan con la finalidad de generar compasión con otras personas.

2.2.1.2. *Identidad*

Es la autoidentificación consigo mismo, del yo interno que diferencia de una persona a otra, se define aquella cualidad que una persona siente que es “el mismo”, en un lugar y tiempo, pasado o futuro, por el cual se identifica, considerado un fenómeno subjetivo de forma individual que se construye simbólicamente al momento de interactuar con otros. También, se considera a la identidad como un fenómeno subjetivo, se construye mediante la interacción con otras personas; a su vez, la identidad personal está íntimamente ligada con el sentido de pertenencia a grupos socio – culturales. (Rodriguez, 2011)

- **Identidad Personal y Colectiva**

De La Torre (2007), plantea que la identidad personal es el proceso que permite asumir que ese sujeto, en un contexto, en un tiempo, es y tiene conciencia de ser él mismo, y que esa conciencia se expresa con mayor o

menor elaboración en su capacidad para diferenciarse de otros, identificarse con categorías, sentimientos; en la identidad colectiva también es necesario diferenciarse con otros, ahí el énfasis está en la similitud que comparten en el mismo espacio sociopsicológico de pertenencia.

- **Identidad Laboral**

Moreno & Torres (2018), señalan que se construye en el marco de las acciones referidas al trabajo, por ellos es la interacción de la persona en el contexto del trabajo, como el individuo percibe por sí mismo como agente trabajadores en la ejecución de funciones en una posición laboral determinada; desde esta perspectiva los roles ocupacionales, rol de trabajo, las funciones asumidas, desempeñan un papel fundamental para la construcción de la identidad laboral en una organización.

A. Relaciones organización – empleado

Otro elemento importante es las relaciones que existen entre los empleados y las organizaciones, como estas interactúan entre sí, como es el nivel de comunicación estas condiciones inciden en el clima laboral.

Las personas se desarrollan en diferentes contextos, y la mayor parte de su tiempo lo desarrollan dentro de una organización (empresa, institución, etc), y estas requieren de personas para desarrollar las operaciones, económicas, tecnológicas en el rubro que se desempeñen, es ahí, que se utiliza el termino de recursos humanos para describir a quienes trabajan en estas organizaciones. Hoy en día, en este mundo cada vez más globalizado, industrializado donde se desarrolla la producción de bienes y servicios, estas actividades no pueden ser desarrolladas por las personas de forma individual, si no de forma grupal de forma concatenada. Por ello, cuanto más es el desarrollo industrial en la sociedad, más se necesita a las organizaciones para cumplir las necesidades de la sociedad.

Las personas en su ciclo de vida también se dedican al trabajo y a su vez se distraen en ellas, las organizaciones desarrollan diversas actividades como religiosas, culturales, educativas, políticas, sociales, lucrativas, entre otras, por ello es el interés en captar a personas que se vuelvan comprometidas con las actividades que desarrollan, a nivel de dependencia. Si la organización va creciendo tiene la necesidad de incrementar personal para el cumplimiento de los objetivos. (Chiavenato E. , 2007)

B. Las actitudes

Las actitudes son un componente importante para realizar el estudio del clima laboral en una organización, siendo un factor determinante para la medición. Las actitudes son enunciados de evaluación que pueden ser favorables o desfavorables, respecto a las personas, eventos u objetos, esto refleja cómo se siente alguien respecto de algo. Por ejemplo, cuando alguien dice “me gusta mi trabajo”, expresa su actitud hacia el trabajo”. (Robbins & Judge, 2009)

1. Principales actitudes hacia el trabajo

Robbins & Judge (2009), han identificado las principales actitudes que se desarrollan en el trabajo:

- a. Satisfacción en el trabajo:** Está definido como aquella sensación favorable que tiene el trabajador respecto al trabajo que desempeña, esta sensación se guía por la evaluación de ciertas características, ello hace posible que ciertos trabajadores tengan una sensación positiva que se traduce una alta satisfacción en el trabajo, y otros que poseen una sensación negativa hacia su trabajo traducida en una insatisfecha sensación del trabajo.

- b. Involucramiento en el trabajo:** Se refiere al grado de identificación que un trabajador posee respecto a su empleo, esta identificación abarca el ámbito psicológico que considera que, de acuerdo a su desempeño percibe su beneficio. Aquellos trabajadores identificados con un alto involucramiento con su trabajo realmente consideran muy importantes las clases de labores que realizan. Para este involucramiento con el trabajo pueden influir factores como el sentimiento que tienen respecto a su ambiente de trabajo, el nivel de significación del trabajo que realizan, sus competencias, y por último el nivel de autonomía que perciben de su trabajo.
- c. Compromiso Organizacional:** esta última actitud está referida al involucramiento al trabajo pero ya no referido al ámbito individual si no a nivel de organización, es decir, que tan identificado se encuentra un trabajador con la organización a la que pertenece y que tan activo se muestra al desarrollar su trabajo que redunde en el cumplimiento de las metas y objetivos.

C. La Adaptación

Robbins & Judge (2009), nos dice que la adaptación está definida como una característica relacionada con la personalidad, es diferente en cada persona, y varía según el tiempo. Existe tres principales características que las personas pueden desarrollar cuando se encuentran sanas mentalmente, como por ejemplo las siguientes situaciones:

- Aquellas personas se encuentran bien con ellos mismos.
- Aquellas personas que se encuentran bien con otras personas.
- Aquellas personas que, tienen la capacidad suficiente para enfrentarse a la vida y situaciones diversas.

D. Motivación

El concepto de motivación es muy importante para entender el clima laboral dado que incide en un nivel bueno o malo. Se define como el esfuerzo comprometido por cada uno de los trabajadores que conforman una organización, también está vinculada con el compromiso de cada uno para el logro de los objetivos organizacionales. (Robbins & Judge, 2009)

1. Elementos de la motivación

(Robbins & Judge, 2009), identifican tres elementos de la motivación, tales como la intensidad, la dirección y la persistencia detallados a continuación:

- a. Intensidad:** se relaciona al nivel de la energía que posee cada persona, ahora el autor nos dice que es poco probable que una nivel de energía elevado produzca resultados óptimos en el desempeño del trabajo, a no ser que esta se encauce con dirección.
- b. Dirección:** para que esta sea de beneficio a la organización debe vincularse con la intensidad.
- c. Persistencia:** es aquel esfuerzo que el individuo realiza en un lapso de tiempo, aquellos individuos que se encuentran motivados pueden desarrollar su tarea el tiempo suficiente que se requiera para lograr el objetivo propuesto.

2.2.1.3. Responsabilidad

Es la capacidad de una persona de responder y dar cuenta de sus propios actos, significa tener un indicio de madurez, relacionada con la información para asumir las consecuencias de los actos conscientes e intencionados. El término responsabilidad es uno de los más importantes valores humanos, este valor se encuentra

en la conciencia de cada persona y le permite administrar, reflexionar, valorar y orientar las consecuencias de los actos; se considera que las personas son responsables cuando han madurado y tienen la capacidad de hacerse cargo su conducta, dan cuenta de sus actos. (Dessler & Valera, 2011)

Se define por la cualidad del responsable, que significa la obligación que una persona responde sobre alguna cosa o algún acto. Esta palabra deriva de su etimología latina respondeo que significa responder, contestar, por ejemplo responder una carta, en el ámbito del derecho resolver una consulta, contestar a una orden que se realice, ser proporcionado respecto a algo; la responsabilidad es una cualidad, un valor que le da un valor agregado a una persona la dignifica, desde luego existen varios tipos de responsabilidad pero no centraremos en la responsabilidad en una organización. (Mestre, 2009)

En el entorno laboral la responsabilidad está relacionada a cumplir a cabalidad las funciones establecidas para el trabajador, pero no solo ello; también implica valores que llevan consigo el cargo asignado y ponerlos en práctica en beneficio de la organización; las responsabilidades están determinadas por la organización por acuerdos laborales, la capacidad y el compromiso del trabajador que le permite desarrollarse profesionalmente. El funcionamiento de una organización

depende del recurso humano para cumplir los objetivos propuestos, es así que, cuando existen errores a nivel profesional se debe tomar con la importancia debida debiendo afrontarlos, por ejemplo se pueden realizar las siguientes acciones:

- Elaborar un plan de acción para enfrentar y solucionar el problema.
- De ser necesario se debe pedir ayuda a profesionales.
- La calma, la actitud y madures son factores determinantes y también son aliados para enfrentar la situación.
- Dejar de lado el miedo o cualquier sentimiento que evite realizar el análisis de manera objetiva, a fin de buscar una solución.
- Se debe tratar de no volver a incurrir en los mismos errores.
- No tomar decisiones apresuradas. **(Durango, 2015)**

A. Manuales Organizacionales

Son documentos instructivos y normativos cuya finalidad es explicar, describir detalladamente y objetivamente como está organizada la institución, como debe operar para alcanzar la eficacia y la eficiencia. En estos documentos se establecen los procesos, las funciones, las políticas,

instrucciones sobre temas específicos, es decir describe el modus operandi de las unidades que conforman la institución, estos manuales son el complemento de los organigramas por que brinda información más detallada. (Louffat, 2008)

Para (Louffat, 2008), el manual de organización debe ser considerado un instrumento eficiente y eficaz, para ello debe tomar en cuenta los siguientes criterios:

- El manual debe ser actualizado, con información vigente, completa y verdadera.
- Su contenido debe ser preciso, solo lo justo y necesario.
- Su redacción debe ser clara y sencilla para que sea comprendido fácilmente.
- Deben utilizarse las normas de redacción, gráficos y formatos que tengan un estilo predefinido.

B. Comunicación

Un factor importante en el ambiente de trabajo es la comunicación que consiste en interactuar, intercambiar información entre dos o más personas, esto con la finalidad de poder transmitir, recibir o cambiar información de un determinado tema, caso, etc. En este sentido, es necesario entender cómo se comunican las personas en una

organización, como es que interactúan entre ellos (as), para ello (Dubrin, 2008) señala siete componentes de un proceso de comunicación, como se detalla a continuación:

1. **Emisor (o fuente):** Está referido a aquella persona que envía un mensaje, de forma hablada, escrita, ya sea con lenguaje no verbal, lenguaje de señas, entre una y otra persona. De acuerdo a la credibilidad con que sea el mensaje este influirá en la atención que preste la otra persona que recepciona el mensaje.
2. **Mensaje:** Está relacionada con la idea, el propósito que se quiere transmitir, en ella, pueden intervenir factores como la claridad, lo complejo del mensaje, la duración del mensaje, y como se organiza esta información.
3. **Canal (medio):** Es el medio por el cual se quiere transmitir el mensaje, por lo general estos mensajes suelen ser escritos; hoy en día se utiliza mucho los medios electrónicos, también pueden ser de forma directa y solo hablados, o podría darse una combinación de lo hablado y lo escrito, en cuanto se refiere a los mensajes orales estos siempre van acompañados de alguna señal no verbal, podría ser con una sonrisa.

4. **Receptor:** En este proceso de comunicación se considera que es completo cuando la otra persona ha recibido con éxito el mensaje y a su vez es comprendido.
5. **Retroalimentación:** Se denomina a los mensajes enviados por el receptor al emisor, esto comprende las reacciones del receptor, si el receptor ha asimilado el mensaje emprenderá las acciones del emisor.
6. **Entorno:** Este elemento está relacionado con la atmosfera y las actitudes, las que son claves en la cultura de la organización.
7. **Ruido:** Se denomina a los distractores que pueden interrumpir el proceso de comunicación, también aquí se pueden incluir las emociones o las actitudes que tiene en ese momento el receptor, como también factores como el miedo, el estrés, actitudes negativas, y la escasa motivación.

2.2.2. Desempeño laboral

El desempeño laboral está muy ligado al trabajo realizado por el personal dentro de una organización, el cumplimiento de las funciones asignadas para la realización de la misma (Robbins & Coulter, 2010), definen al desempeño laboral como:

Es un proceso para poder establecer cuáles son los logros obtenidos, ya sea aplicado a un individuo o al proceso en sí, esta medición no es más que una evaluación que se desarrolla con la finalidad de determinar el cumplimiento de las metas asignadas de manera individual dentro de la organización y si estas son eficientes o no.

Está referido al rendimiento que demuestra el trabajador, y como este transmite su actuación para el cumplimiento de las tareas asignadas y las funciones que requiere su cargo, estas situaciones le permite al trabajador demostrar un manejo idóneo en la que intervienen un conjunto de características, como sus competencias, sus conocimientos, sus habilidades, experiencias y demás, con las cuenta el trabajador y aportan positivamente en el logro de los resultados esperados por parte de la organización y por ende es en beneficio de esta.

El desempeño laboral es un término orientado a las actividades desarrolladas por el trabajador y no solo es importante por lo que puede realizar, si no también intervienen otros aspectos como las aptitudes, su comportamiento, sus cualidades personales que en muchas organizaciones es importante por la actividad que desarrollan.

A. Administración del desempeño

Es un proceso, por el que las organizaciones aseguran que los recursos humanos estén orientados para alcanzar las metas organizacionales, esta a su vez comprende prácticas donde el personal de dirección determina cuales son las actividades o tareas que desarrollara cada empleado, esto de conformidad con sus habilidades y capacidades; esto le permite en lo posterior evaluar el comportamiento de los trabajadores orientado al cumplimiento de metas, de acuerdo a esta evaluación lo recompensara cuando los resultados sean satisfactorios.

Su propósito consiste en garantizar que todos los elementos que están inmersos en la administración de desempeño deban ser consistentes, y estén orientados a los fines que la organización quiere lograr. (Dessler & Valera, 2011)

B. Evaluación del desempeño

Es un proceso que permite estimar cual es el rendimiento de un empleado, es decir como este contribuye a su organización y podría también justificar por qué permanece a la organización empresa, institución, etc. Casi en la mayoría de los casos los empleados buscan conseguir una retroalimentación, como una especie de capacitación sobre

todo por la forma como deberían desarrollar sus actividades, y también aquellos que administran el desempeño de los empleados de forma individual con la finalidad de tomar decisiones frente a las acciones que se deben seguir. Si el resultado del desempeño es mínimo a lo esperado, el personal de dirección de la empresa deberá efectuar las acciones correctivas que correspondan para que el desempeño sea óptimo alineado los resultados esperados en beneficio de la organización. (Werther & Keith, 2008)

C. Importancia de la evaluación de desempeño

Hoy en día el factor denominado capital humano ha cobrado gran importancia a nivel de organización ya que se ha vuelto un reto para los que dirigen estas organizaciones conocer cuál es la calidad que cada empleado ofrece a la organización, y este influya en el cumplimiento de metas y objetivos organizacionales, es decir como aporta en los resultados finales que obtiene la institución.

Por estas razones cada organización debería de contar con todo un proceso que desarrolle la evaluación de desempeño, donde el personal de dirección pueda acceder con la finalidad de dar revisión y verificar el avance, el logro, o caso contrario las dificultades con la que se enfrenta cada empleado al momento

de desarrollar sus actividades. Este proceso, en su fase inicial se desarrolla con la cooperación del empleado que manifiesta de manera voluntaria sobre las actividades que ha logrado concretar los objetivos alcanzados, y también recepcionar aquellas propuestas que le ayuden a mejorar sus resultados. (Werther & Keith, 2008)

D. Beneficios de la evaluación de desempeño:

(Werther & Keith, 2008), desarrollan los beneficios de la evaluación de desempeño:

1. Determinar cuáles son los objetivos y metas que le corresponde desarrollar a cada empleado.
2. Dar a conocer al empleado hacia qué dirección avanza la organización.
3. Identificar cuáles son aquellos proyectos considerados como nuevos y que oportunidades se le presenta a los empleados.
4. Conocer cuáles son los recursos con los que cuenta o qué recursos se requieren para el cumplimiento de los objetivos de la organización.
5. Contar con un archivo documentado, que contenga los resultados obtenidos por cada colaborador en la evaluación

de desempeño, siendo este el punto de partida para ejecutar el plan de acciones para la mejora.

6. Contribuir tanto al personal de dirección como a los empleados, para que haya un buen entendimiento y contribuir a un clima laboral óptimo.
7. Facilitar el intercambio de ideas entre el personal de dirección y los empleados, siendo esta una oportunidad para lograr una buena interacción.

E. Factores del desempeño laboral

Otro de los temas importantes a conocer son los factores del desempeño laboral, para ello (Bain, 2003), nos dice que estos factores pueden ser internos y externos, desarrollados a continuación:

1. **Factores Internos:** Se clasifican en factores blandos y factores duros, entendemos como blandos aquellos procesos o sistemas que implica la organización, la fuerza del trabajo, la forma como está dirigida la organización, y los métodos para realizar el trabajo. En cuanto a los factores duros encontramos por ejemplo los productos, la materia prima para la producción, la tecnología, los materiales, los equipos, entre otros.

2. Factores Externos: Como su nombre lo indica estos factores son exteriores que no se generan dentro de la organización, más bien escapan del alcance de control de la entidad, en esto encontramos a la competitividad, inflación, y el bienestar de la población, que generalmente a la organización le importa porque estos factores pueden afectar su crecimiento.

2.2.2.1. Cumplimiento de objetivos

Toda Organización tiene su razón de ser por los objetivos que pretende alcanzar; entonces un objetivo organizacional es una situación deseada por la institución, al deseo de lograr algo en el futuro, en sus inicios fue solo una imagen, un sueño que paso a ser real y actual al momento que se cumplió. Se define al objetivo como una finalidad o meta a cumplir, para ellos se dispone de determinados medios. En general, al alcanzar un logro determinado esto ha implicado la superación de dificultades y obstáculos, dificultades que han puesto en riesgo el proyecto o el objetivo a lograr. Ya sea el cumplimiento o incumplimiento de los objetivos propuestos, esto crea sentimientos de frustración o euforia según sea el caso, que puede incidir en la salud psíquica. (Louffat, 2008).

- **Funciones de los objetivos organizacionales**

Urcola (2010), desarrolla las funciones de acuerdo al siguiente detalle:

- a. Es la presentación de una situación futura
- b. Tiene una fuente de legitimidad por que los objetivos justifican las actividades que realiza la empresa.
- c. Sirven para evaluar las acciones realizadas y la eficacia en la organización.
- d. Sirve de unidad de medida que apoya en verificar la eficiencia y la productividad de la organización.

- **Características de los objetivos**

Urcola (2010), nos dice que las características de los objetivos son:

- a. Claridad:** debe estar claramente definido, de tal modo que no haya inconvenientes en su ejecución por los que participen en el logro.
- b. Flexibilidad:** deben ser suficientemente flexibles que puedan ser modificados cuando las circunstancias así lo requieran.
- c. Medible o mesurable:** deben ser medibles en un espacio de tiempo, para determinar con objetividad y precisión su cumplimiento.

- d. Realista:** deben ser factibles para que se logre el cumplimiento.
- e. Coherente:** un objetivo debe ser determinado por que es de utilidad para la empresa, y no debe contradecirse.
- f. Motivador:** debe ser un elemento motivador que se convierta en un reto para las personas que tienen a cargo su cumplimiento.

A. Compromiso en el trabajo:

El compromiso está relacionado como un estado psicológico, que se caracteriza por aquella relación que existe entre un individuo y la organización, (Borda, 2016) desarrolla tres componentes:

1. El primer componente está relacionado con el sentimiento de afecto, es decir ese sentimiento que involucra las emociones donde el empleado se siente comprometido emocionalmente con la organización.
2. El segundo componente involucra al compromiso que tiene el empleado con la organización.
3. El último componente está referido al aspecto moral, ese compromiso, el deber o la gratitud que hace que el empleado se sienta comprometido como una especie de sentimiento de reciprocidad hacia la organización.

B. Conocimiento

Es aquella experiencia condensada, que contiene información, y permite el discernimiento a una persona. El conocimiento está inmerso en la mente de cada persona y puede sufrir transformaciones de acuerdo a la experiencia, por ejemplo se puede hacer comparaciones, se puede realizar un análisis de las consecuencias de un determinado tema, buscar conexiones, y conversar con otras personas sobre cierta información.

A nivel organizacional el conocimiento se encuentra en documentos que son de importancia por ejemplo el estatuto de una empresa, el manual de organización y funciones, entre otros, también se puede encontrar en ciertos procesos, rutinas, normas como por ejemplo el reglamento interno de trabajo, entre otros.

La importancia del conocimiento radica en función al desarrollo de nuevos productos, efectuar una adecuada toma de decisiones; se puede realizar estrategias para hacer frente a los competidores; este conocimiento hoy en día requiere ser administrado adecuadamente por las organizaciones para la generación del valor. (Chiavenato, 2007)

1. Administración del conocimiento

Está relacionado con la creación, integración, recuperación, identificación, capacidad para organizar el conocimiento y de acuerdo a esta orientar su utilidad dentro de la organización, si bien es cierto antes las organizaciones y los empleados acostumbraban a ocultar el conocimiento, restringiendo de esta forma que otros puedan acceder a ella; sin embargo, hoy en día esta situación ha cambiado y más bien se busca que la organización para que produzca el conocimiento lo aproveche, y se difunda a todos los niveles, de modo tal que se haga una correcta aplicación. En este sentido, cada empleado debe generar un valor agregado al compartir este conocimiento. (Chiavenato, 2007)

2. Desafíos de la administración del conocimiento

(Chiavenato E. , 2007), desarrolla tres desafíos relacionados con la administración del conocimiento de acuerdo al siguiente detalle:

- a. Las organizaciones deben crear una infraestructura del conocimiento, es decir a partir de un banco de datos, en la mayoría de organizaciones se apoyan en centros de aprendizaje o las universidades.

- b. Se debe contar con una cultura del conocimiento, esto con la finalidad de eliminar las barreras y generar la creación de mecanismos de desarrollo y el mantenimiento del conocimiento.
- c. Por último se debe de administrar los resultados del conocimiento.

C. La administración Pública

Siendo materia de estudio de la presente investigación una institución pública que pertenece al estado, es importante desarrollar el concepto de administración pública.

Se define como aquella organización que es creada por la sociedad y el estado con la finalidad de ponerse al servicio de la población, siendo este su principal componente, posee capacidad legal para actuar a nombre del estado en aspectos económicos, sociales, administrativos, etc. (Ruiz Carrillo, 2010)

Su importancia radica en la ejecución eficaz de los fines que tiene el estado, se realiza en forma permanente y en sinergia donde se encuentran un conjunto de organizaciones, Ruiz Carrillo (2010) nos dice que la administración pública cumple las siguientes funciones:

1. Realizan la ejecución de las política publicas
2. Es un proceso donde recepciona, se canaliza y se filtra los requerimientos de la población.
3. Se dedica a la prestación de servicios básicos en beneficio de la población.
4. Ejerce representación del estado
5. Se produce una adecuada intervención estatal en la vida nacional

2.2.2.2. Rendimiento

Es el resultado del trabajo de un empleado o de un conjunto de empleados. A nivel organizacional pueden proyectar unas expectativas mínimas en cuanto a la calidad y cantidad, que deberán superar o cumplir los empleados, esto motivado por los incentivos que la organización ofrezca. (Werther & Keith, 2008)

A. La Gestión del Rendimiento

En los últimos años el alto rendimiento es muy apreciable dentro del ámbito de los recursos humanos, se conforma con cantidad y con la calidad, para evaluar la calidad intervienen conceptos como la excelencia, aportación de valor, expectativas de los clientes, entre otros. (Herrera Gómez,

2019) Existen tres claves que determinan un alto rendimiento individual:

- 1. Las competencias:** Son conocimientos, experiencias, habilidades, y otras competencias para un rendimiento exitoso en el puesto de trabajo.
- 2. La motivación:** para la obtención del rendimiento debe haber esfuerzo.
- 3. Las restricciones del contexto:** puede darse por la falta de equipos o herramientas, información que es deficiente.

1.2.3.3. Comportamiento Organizacional.

Es el proceso de investigación que se realiza con la finalidad de estudiar el desenvolvimiento de los integrantes en la organización, y como estos factores influyen en su comportamiento, en el desempeño de su labor; asimismo, el comportamiento organizacional se refiere al estudio de aquellas situaciones tales como la rotación de personal, los puestos de trabajo, las ausencias, la productividad, la administración, el desempeño humano se relacionan con el desarrollo de su trabajo. (Robbins & Judge, 2009)

El comportamiento organizacional es aquel estudio basado en las actitudes y el desempeño de los trabajadores en la organización. Este campo de estudio basa su análisis en el modo de

desenvolvimiento de los trabajadores puede disminuir o contribuir en la productividad y la eficacia en la organización; este campo de estudio comprende: al individuo, al grupo y a la organización

y de las actitudes que se encarga de estudiar como las personas actúan dentro de las organizaciones, también nos permite identificar en qué casos estas personas actúan con mejor eficacia y en qué casos no. (Newstrom, 2011)

A. La percepción.

Está relacionada como cada persona ve de forma diferente a las cosas, objetos, siendo esta forma peculiar; estas experiencias sirven para que las personas vayan acumulando a lo largo de su vida. Igualmente, refiere que en el mundo laboral de las organizaciones, cada empleado tiene una forma particular de ver su ambiente de trabajo, en las cuales puede incidir ya sea una necesidad, su personalidad, factores externos como los demográficos, o las experiencias que se desarrollaron anteriormente, ya sea que incida cualquiera de estos factores en su modo de percibir a su organización. (Newstrom, 2011)

B. Conducta Motivada.

Tenemos la rama de la psicología que nos habla de las causas de las conductas, y cómo están íntimamente relacionadas con las necesidades o las consecuencias derivadas de actos; cuando se habla de necesidades tenemos que las personas en general se encuentran motivadas por lo que desean más, no porque creen que deben tener, esto visto por un tercero puede deducir que las necesidades de estas personas son irreales, pero son controladas.

Esta situación aplicada al entorno de la organización la deja con dos opciones de motivar al personal, algunas acciones que incidirán en el incremento de la satisfacción de las necesidades del personal, o aquellas que puedan amenazar lo que incide en una menor satisfacción de necesidades.
(Newstrom, 2011)

2.3. Glosario de Términos

- **Actitud:** Disposición mental específica hacia una experiencia planteada que puede ser positiva o negativa; es la experiencia arriesgada adquirida o aprendida a reaccionar con problemas o en contra de algo.
- **Administración de Recursos Humano:** Se refiere a la planeación, ya sea la organización, el desarrollo o control de técnicas que nos va a facilitar mejorar el desempeño del personal de forma eficiente.
- **Capacitación:** Es el proceso de adiestramiento de perfeccionamiento y/o adquisición de nuevos conocimientos. Capacitación, o desarrollo de personal, es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal.
- **Capital humano:** Se define como aquellas habilidades y destrezas que poseen los empleados y la misma que han adquirido a través de la experiencia y con el transcurrir del tiempo, a lo largo de su vida.
- **Comportamiento:** Modo de actuar de una persona o grupo humano. Comportamiento son todas aquellas reacciones que tienen los seres vivos en relación con el medio en el que se encuentran.
- **Comunicación:** Es el proceso que consiste en transmitir señales por parte de un emisor hacia un receptor.

- **Cooperación:** Se denomina el conjunto de acciones y esfuerzos que, conjuntamente con otro u otros individuos, realizamos con el objetivo de alcanzar una meta común.
- **Clima Laboral:** Se refiere a aquel conjunto que reúne cualidades, propiedades, atributos de un ambiente laboral, que son percibidas, son sentidas y experimentadas por los empleados, que forman parte de una organización los cuales inciden en la conducta.
- **Desempeño de Personal:** Es la performance o la forma de actuación que realiza el personal para cumplir su objetivo dentro de la organización.
- **Equipo:** Está integrado por un número de personas que se reúnen con la finalidad de llevar a cabo en proyecto, una actividad, en la cual van a interactuar sus miembros de forma conjunta.
- **Habilidades:** Son los grados de eficacia con que se realizan determinadas actividades, que requieren una combinación de actitudes y conocimientos. Capacidad de una persona para hacer una cosa correctamente y con facilidad.
- **Identidad:** Conjunto de rasgos o características de una persona o cosa que permiten distinguirla de otras en un conjunto.
- **Motivación:** Es la voluntad que presenta una persona para lograr un objetivo, poniendo de por medio sus capacidades físicas intelectuales.

- **Organización:** está relacionada con la estructura que cuenta una organización, en la cual están involucradas una buena planificación, la eficiencia, asimismo, establece las relaciones entre la autoridad, las tareas asignadas y las funciones que desempeñan los empleados.
- **Productividad:** Relación existente entre los resultados que obtiene la organización, en lo que se refiere a bienes y servicios y los insumos, el personal, capital, materiales, la energía, etc.
- **Reconocimiento:** Se denomina a los créditos otorgados a los empleados, o también podrían ser que ciertos equipos otorgues a sus organizaciones, teniendo como idea fundamental comunicar los logros obtenidos y ser una especie de ejemplo para los demás empleados.
- **Recursos Humanos:** se denomina al conjunto que corresponde de capital humano que se encuentra bajo el mando de la organización. Originando una relación directa de subordinación.
- **Responsabilidad:** es cuando un empleado de forma consciente es un factor de causa directa para que suceda un hecho, por lo tanto, le es imputable las consecuencias del mismo. Es una virtud por excelencia que desarrollan los seres humanos.
- **Satisfacción laboral:** se denomina a aquella actitud que el empleado muestra hacia su propio trabajo, donde conjugan aspectos como los beneficios sociales, la remuneración, las relaciones con otros

empleados, las condiciones físicas de la organización, entre otros, que hacen que el empleado se sienta a gusto o no con el desempeño de sus labores.

- **Trabajo en Equipo:** se refiere a la colaboración entre los miembros que conforman el mismo, para lograr objetivos trazados bajo la dirección de un líder.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis General

El clima laboral incide significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad de Ingeniería Geológica y Metalúrgica de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno, 2019.

3.2. Hipótesis Específicas

- a) La cooperación incide significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad de Ingeniería Geológica y Metalúrgica de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno, 2019.
- b) La identidad incide significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad de Ingeniería Geológica y Metalúrgica de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno, 2019.
- c) La responsabilidad incide significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad de Ingeniería Geológica y Metalúrgica de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno, 2019.

3.3. Identificación de Variables

3.3.1. Variable independiente: Clima Laboral

Definición conceptual:

Gan & Trigine (2012), conceptualizan al clima laboral como: aquel referido al factor humano dentro de las organizaciones, convirtiéndose así el clima laboral en un indicador fundamental

que está ligado al funcionamiento, las condiciones del lugar del trabajo, los materiales con los que cuenta, y también considerando las actitudes del empleado, los estilos de dirección, las remuneraciones salarios, como es que se siente identificado y satisfecho el empleado con las actividades que desarrolla.

3.3.2. Variable dependiente: Desempeño laboral

Definición conceptual:

Robbins & Coulter (2010), definen al desempeño laboral como aquel proceso orientado a lograr las actividades y objetivos trazados por la organización, el mismo que debe ser desarrollado por un individuo o a través de un proceso, por ello la importancia radica en la motivación de los empleados.

3.4. Operacionalización de Variables

Variables	Indicadores
Variable independiente: Clima laboral	1.1 Cooperación 1.2 Identidad 1.3 Responsabilidad
Variable dependiente: Desempeño laboral	2.1 Cumplimiento de objetivos 2.2 Rendimiento 2.3 Comportamiento organizacional

3.5. Matriz de Consistencia

TITULO: EL CLIMA LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA GEOLÓGICA Y METALÚRGICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO - PUNO, 2019.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES
<p>Problema Principal</p> <p>¿Cómo incide el clima laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad de Ingeniería Geológica y Metalúrgica de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno, 2019?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿De qué manera la cooperación influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad de Ingeniería Geológica y Metalúrgica de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno, 2019? 2. ¿Cómo influye la identidad en el desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad de Ingeniería Geológica y Metalúrgica de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno, 2019? 3. ¿De qué manera la responsabilidad influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad de Ingeniería Geológica y Metalúrgica de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno, 2019? 	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la incidencia del clima laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad de Ingeniería Geológica y Metalúrgica de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno, 2019</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Conocer si la cooperación influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad de Ingeniería Geológica y Metalúrgica de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno, 2019. 2. Conocer si la identidad influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad de Ingeniería Geológica y Metalúrgica de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno, 2019. 3. Conocer si la responsabilidad influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad de Ingeniería Geológica y Metalúrgica de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno, 2019. 	<p>Hipótesis General:</p> <p>El clima laboral incide significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad de Ingeniería Geológica y Metalúrgica de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno, 2019.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La cooperación incide significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad de Ingeniería Geológica y Metalúrgica de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno, 2019. 2. La identidad incide significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad de Ingeniería Geológica y Metalúrgica de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno, 2019. 3. La responsabilidad incide significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad de Ingeniería Geológica y Metalúrgica, de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno, 2019. 	<p>Variable independiente (V1)</p> <p>Clima Laboral</p> <p>Variable dependiente (V2)</p> <p>Desempeño Laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Cooperación - Identidad - Responsabilidad <ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de objetivos - Rendimiento - Comportamiento organizacional

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1. Tipo de la Investigación

La presente investigación es de tipo aplicada, porque busca dar información útil para crear alternativas de solución de problemas en un determinado tiempo.

Según Carrasco (2007), la investigación aplicada se distingue por tener propósitos prácticos inmediatos bien definidos, es decir, se investiga para actuar, transformar, modificar o producir cambios en un determinado sector de la realidad.

4.2. Nivel de investigación

El presente trabajo de investigación, está enmarcado dentro del tipo de investigación descriptiva y correlacional, de enfoque cuantitativo ya que describe y explica la influencia o relación entre las variables de investigación en la realidad concreta del universo.

Descriptiva:

Según Hernández (2006) descriptivo porque “miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos dimensiones o componentes del fenómeno a investigar”.

El procesamiento de datos corresponde al enfoque cuantitativo

Correlacional:

Según Hernández (2006) “busca conocer la relación que existe entre dos o más conceptos o variables en un contexto en particular”. Como es el caso entre la V1 y la V2.

Enfoque cuantitativo:

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) “usa la recolección de datos para probar la hipótesis, con base a la medición y el análisis estadístico, para establecer patrones, comportamiento y probar teorías.”

4.3. Diseño de la investigación

El estudio responde a un Diseño no experimental de corte transversal. Según Hernández (2016), se trata de diseño no experimental debido a que se realiza sin el manejo deliberado de las variables y solamente son observados los fenómenos que se encuentran en su ambiente natural, para posteriormente ser analizados.

Es transversal porque se recolectan datos en un solo momento, con el propósito de describir las variables y analizar su interrelación e incidencia en un momento dado.

4.4. Unidad de análisis

Se denomina unidad de análisis al elemento de población, en una misma encuesta puede existir más de un elemento de población.

Los trabajadores de la Facultad de Ingeniería Geológica y Metalúrgica de la Universidad Nacional de Altiplano son unidad de análisis

4.5. Población de estudio

La población de estudio estará constituida por un total de 72 trabajadores de la Universidad Nacional de Altiplano.

4.6. Tamaño de muestra

La muestra a determinar es para realizar ciertas inferencias de la población de trabajadores y jefes con relación a la variable:

Desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad de Ingeniería

Geológica y Metalúrgica de la Universidad Nacional del Altiplano -

Puno.

4.7. Selección de muestra

Se tomó la decisión de establecer una muestra probabilística aleatoria simple de los trabajadores de la Universidad Nacional del Altiplano (dado que son 72).

Asimismo, se determinó la cantidad total de elementos muestrales con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{(Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N)}{[e^2 \cdot (N - 1)]} + (Z^2 \cdot p \cdot q)$$

Donde:

n = Tamaño de la población.

N = Población total: 72 trabajadores

Z = Nivel de confianza: 1.96 (95% de confianza)

p = 0.50 (probabilidad de éxito)

q = 0.50 (probabilidad de fracaso)

$e = 0.05$ error permisible

Reemplazando valores tenemos:

$$n = \frac{[(1.96)^2 (0.50)(0.50)(72)]}{[(0.05)^2 - (72 - 1)] + (1.96)^2 (0.50)(0.50)}$$

$$n = 61$$

Tamaño de muestra será de 61 trabajadores.

4.8. Técnicas de recolección de datos.

- a. **La técnica del análisis documental:** Se utiliza como instrumentos de recolección de datos: fichas textuales y de resumen; teniendo como fuentes informes y otros documentos con respecto a las variables dependientes.
- b. **La técnica de la encuesta:** Se utilizó como instrumento el cuestionario, los informantes fueron los trabajadores de la Facultad de Ingeniería Geológica y Metalúrgica de la Universidad Nacional del Altiplano; el cual se aplicará para obtener los datos de la variable: motivación y desempeño laboral de los trabajadores.

4.9. Análisis e interpretación de la información.

Los datos obtenidos mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos antes indicados, fueron ordenados y tabulados para iniciar el análisis.

Los datos ordenados y tabulados serán analizados mediante la estadística descriptiva, haciendo uso de tablas de frecuencias y gráficos,

para poder interpretar adecuadamente el resultado de cada una de las preguntas. Para realizar la contrastación de las hipótesis, se plantearan hipótesis estadísticas: Hipótesis Nula e Hipótesis Alternativa, utilizando para ello como prueba estadística la correlación; toda vez que se trata de demostrar la relación existente entre las variables involucradas en el estudio.

El resultado de la contrastación de las hipótesis, nos permitió tener bases para formular las conclusiones de investigación y así llegar a la base para formular las conclusiones generales de la investigación.

CAPÍTULO V

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

5.1. Análisis e Interpretación de Resultados

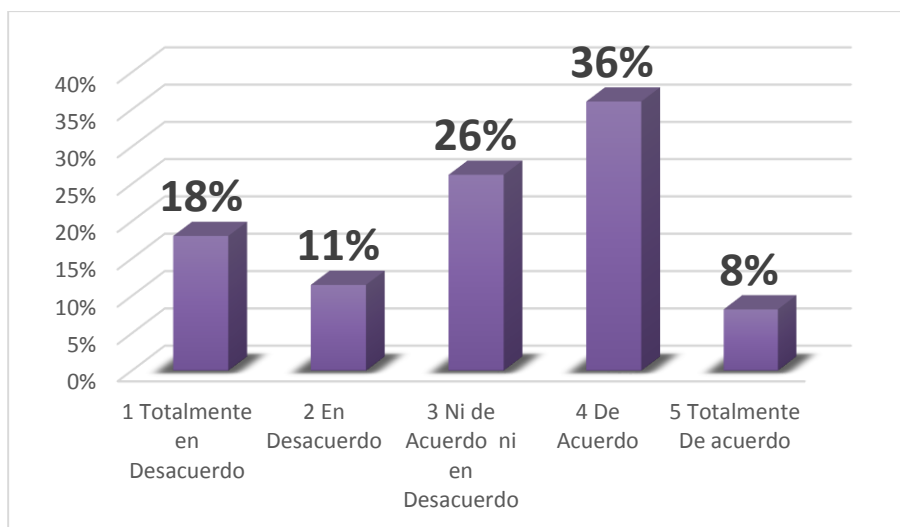
Habiendo aplicado el cuestionario como instrumento de recolección de datos, se muestran los resultados a través de tablas y gráficos estadísticos, los que se interpretan y analizan.

Tabla N° 1

¿Considera usted, que se promueve la participación de los trabajadores en la toma de decisiones?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	11	18%
2 En Desacuerdo	7	11%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	16	26%
4 De Acuerdo	22	36%
5 Totalmente De acuerdo	5	8%
Total	61	100%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 1

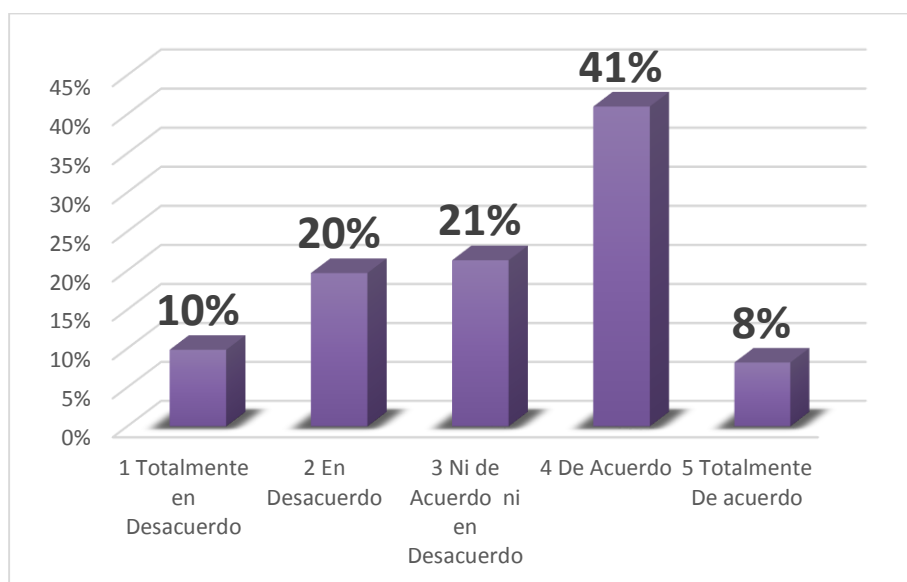
El gráfico indica que del total de las personas encuestadas, el 8% está totalmente de acuerdo que en la institución se promueve la participación de los trabajadores en la toma de decisiones, en tanto el 36% está de acuerdo, sin embargo, el 26% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, así como el 11% está en desacuerdo y el 18% está totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 2

¿Siente usted, que existe una relación armoniosa en los grupos de trabajo?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	6	10%
2 En Desacuerdo	12	20%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	13	21%
4 De Acuerdo	25	41%
5 Totalmente De acuerdo	5	8%
Total	61	100%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 2

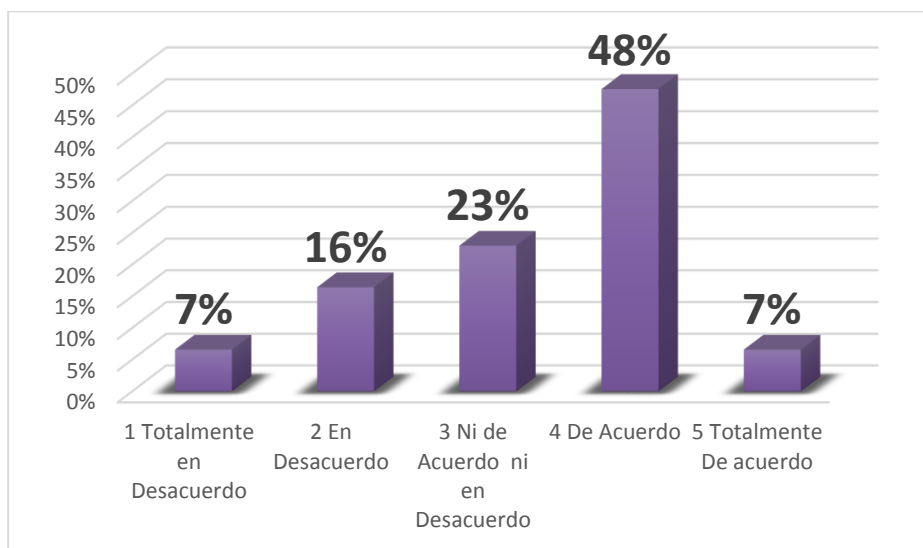
El grafico indica que del total de las personas encuestadas, el 8% está totalmente de acuerdo que en la institución existe una relación armoniosa en los grupos de trabajo, en tanto el 41% está de acuerdo, sin embargo, el 21% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, así como el 20% está en desacuerdo y el 10% está totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 3

¿Considera usted, que existe interacción entre compañeros de trabajo?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	4	7%
2 En Desacuerdo	10	16%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	14	23%
4 De Acuerdo	29	48%
5 Totalmente De acuerdo	4	7%
Total	61	100%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 3

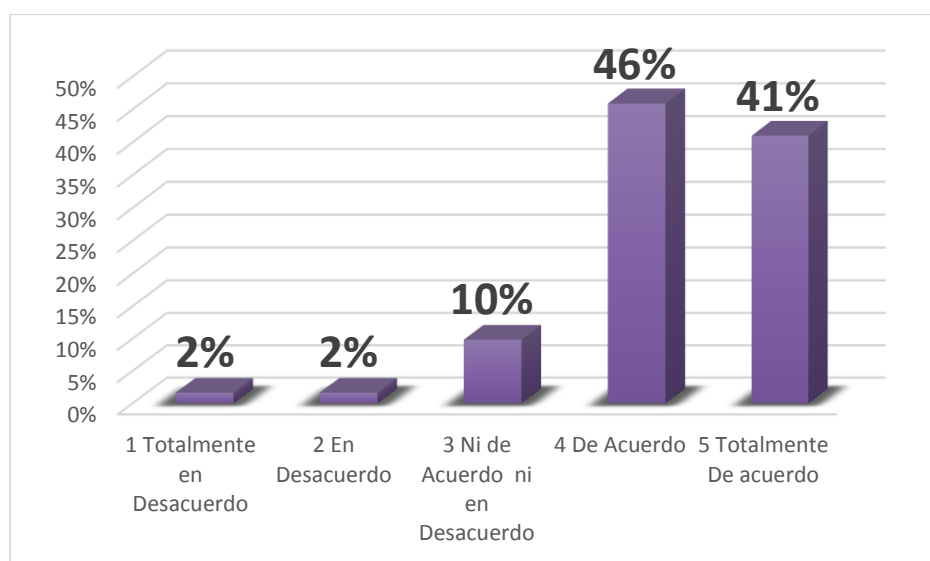
El gráfico indica que del total de las personas encuestadas, el 7% está totalmente de acuerdo que en la institución existe interacción entre compañeros de trabajo, en tanto el 48% está de acuerdo, sin embargo, el 23% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, así como el 16% está en desacuerdo y el 7% está totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 4

¿Considera usted, que sus compañeros de trabajo se identifican con su institución?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	1	2%
2 En Desacuerdo	1	2%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	6	10%
4 De Acuerdo	28	46%
5 Totalmente De acuerdo	25	41%
Total	61	100%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 4

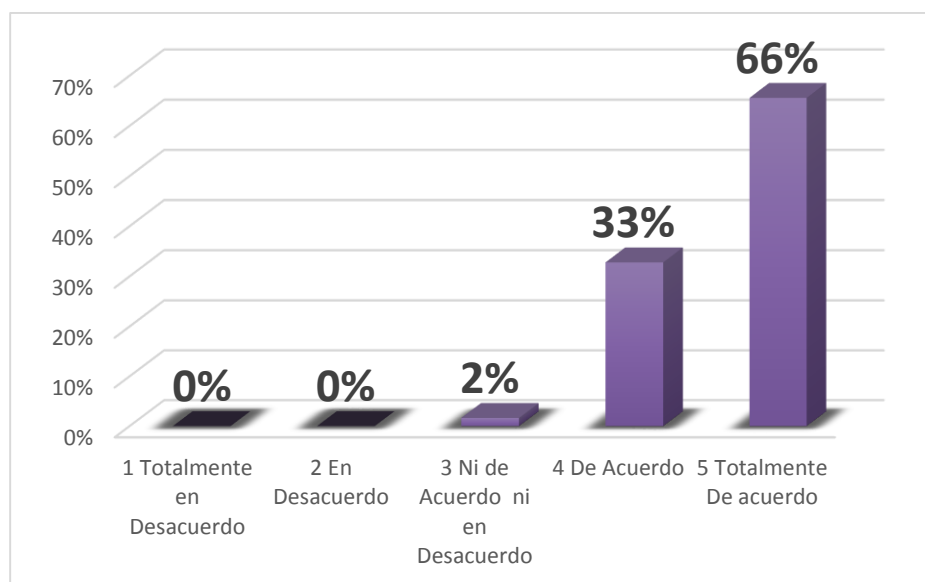
El grafico indica que del total de las personas encuestadas, el 41% está totalmente de acuerdo en que sus compañeros de trabajo se identifican con su institución, en tanto el 46% está de acuerdo, sin embargo, el 10% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, así como, el 2% está en desacuerdo y otro 2% está totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 5

¿Considera usted, que recibe un trato justo e igualitario que le permita identificarse con la institución?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	0	0%
2 En Desacuerdo	0	0%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	1	2%
4 De Acuerdo	20	33%
5 Totalmente De acuerdo	40	66%
Total	61	100%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 5

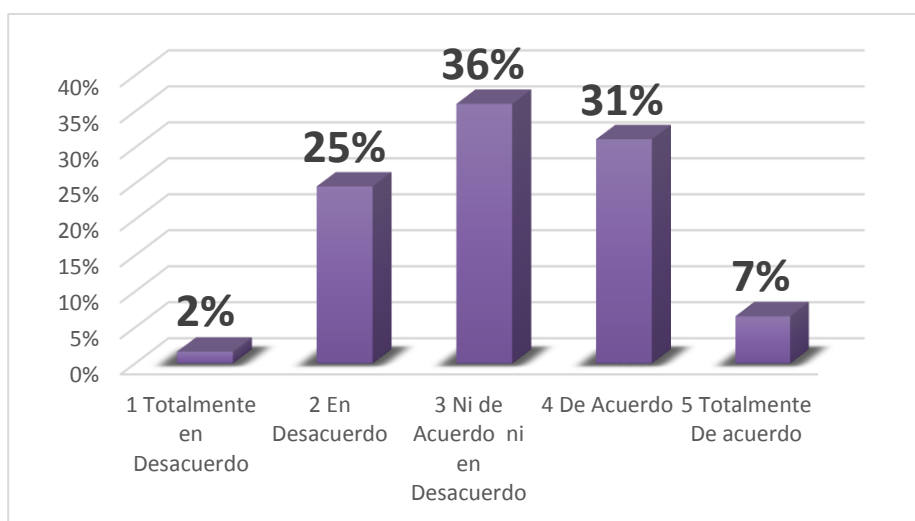
El grafico indica que del total de las personas encuestadas, el 66% se encuentran totalmente de acuerdo en que reciben un trato justo e igualitario que les permite identificarse con la institución, en tanto el 33% está de acuerdo, sin embargo, el 2% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, así como, de la población encuesta nadie está ni en desacuerdo ni totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 6

¿Considera usted, que el trabajo que desarrolla en su institución es reconocido y valorado?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	1	2%
2 En Desacuerdo	15	25%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	22	36%
4 De Acuerdo	19	31%
5 Totalmente De acuerdo	4	7%
Total	61	100%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 6

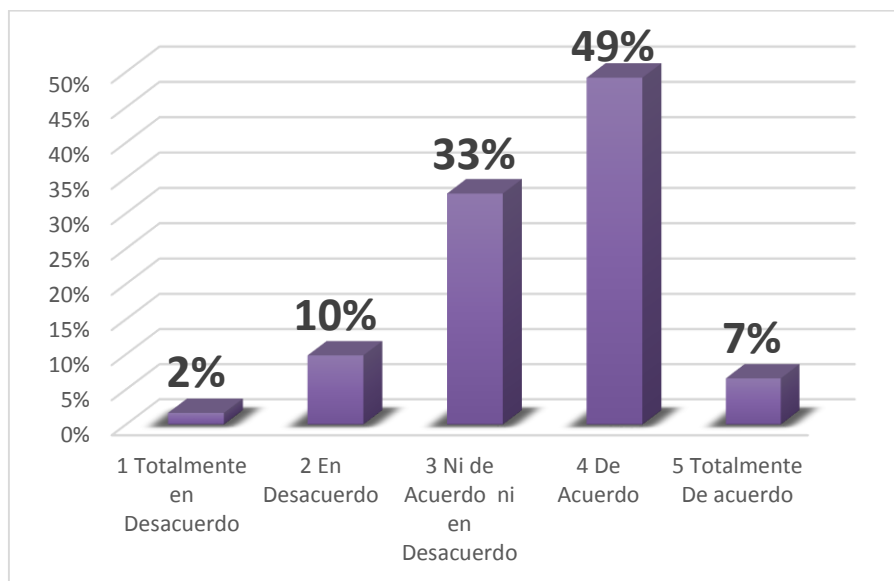
El gráfico indica que del total de las personas encuestadas, el 7% está totalmente de acuerdo en que el trabajo que desarrolla es reconocido y valorado, en tanto el 31% está de acuerdo, sin embargo, el 36% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, así como el 25% está en desacuerdo y el 2% está totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 7

¿Considera usted, qué las tareas asignadas es adecuado con la función que desempeña?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	1	2%
2 En Desacuerdo	6	10%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	20	33%
4 De Acuerdo	30	49%
5 Totalmente De acuerdo	4	7%
Total	61	100%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 7

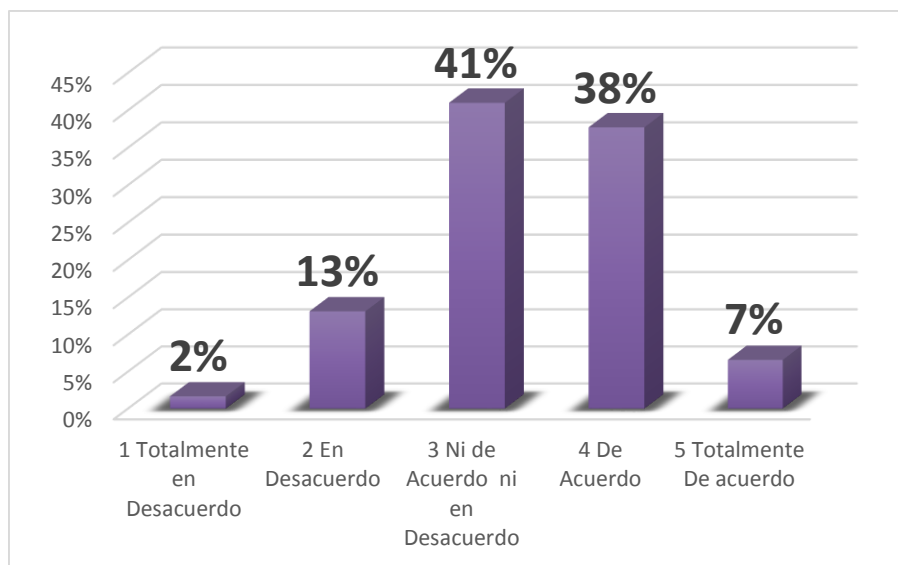
El gráfico indica que del total de las personas encuestadas, el 7% está totalmente de acuerdo que las tareas asignadas es adecuado a la función que desempeñan, en tanto el 49% está de acuerdo, sin embargo, el 33% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, así como el 10% está en desacuerdo y el 2% está totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 8

¿Siente usted,, que en la institución le facilitan los procedimientos, normas y guías para el desarrollo de su trabajo?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	1	2%
2 En Desacuerdo	8	13%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	25	41%
4 De Acuerdo	23	38%
5 Totalmente De acuerdo	4	7%
Total	61	100%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 8

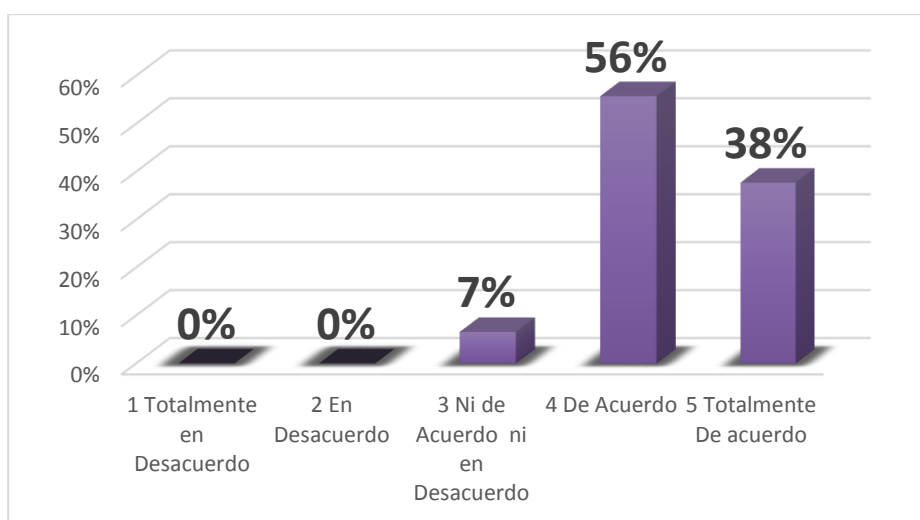
El grafico indica que del total de las personas encuestadas, el 7 % está totalmente de acuerdo que en la institución le facilitan los procedimientos, normas y guías para el desarrollo de su trabajo, en tanto el 38% está de acuerdo, sin embargo, el 41% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, así como el 13% está en desacuerdo y el 2% está totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 9

¿Considera usted, que puede expresar su punto de vista frente de determinadas situaciones, aun cuando contradigas otras opiniones?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	0	0%
2 En Desacuerdo	0	0%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	4	7%
4 De Acuerdo	34	56%
5 Totalmente De acuerdo	23	38%
Total	61	100%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 9

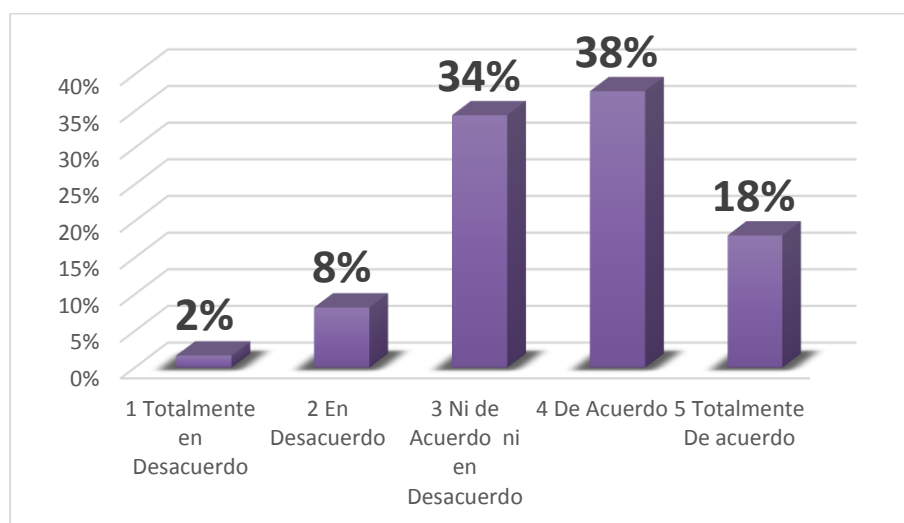
El grafico indica que del total de las personas encuestadas, el 38% está totalmente de acuerdo en que pueden expresar su punto de vista frente de determinadas situaciones, aun cuando contradigas otras opiniones, en tanto el 56% está de acuerdo, sin embargo, el 7% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, asimismo, nadie indico estar en desacuerdo ni totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 10

¿Cuenta usted, con equipos y materiales proporcionados por su institución para su desempeño laboral?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	1	2%
2 En Desacuerdo	5	8%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	21	34%
4 De Acuerdo	23	38%
5 Totalmente De acuerdo	11	18%
Total	61	100%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 10

El grafico indica que del total de las personas encuestadas, el 18% está totalmente de acuerdo que la institución cuenta con equipos y materiales proporcionados para su desempeño laboral, en tanto el 38% está de acuerdo, sin embargo, el 34% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, así como el 8% está en desacuerdo y el 2% está totalmente en desacuerdo.

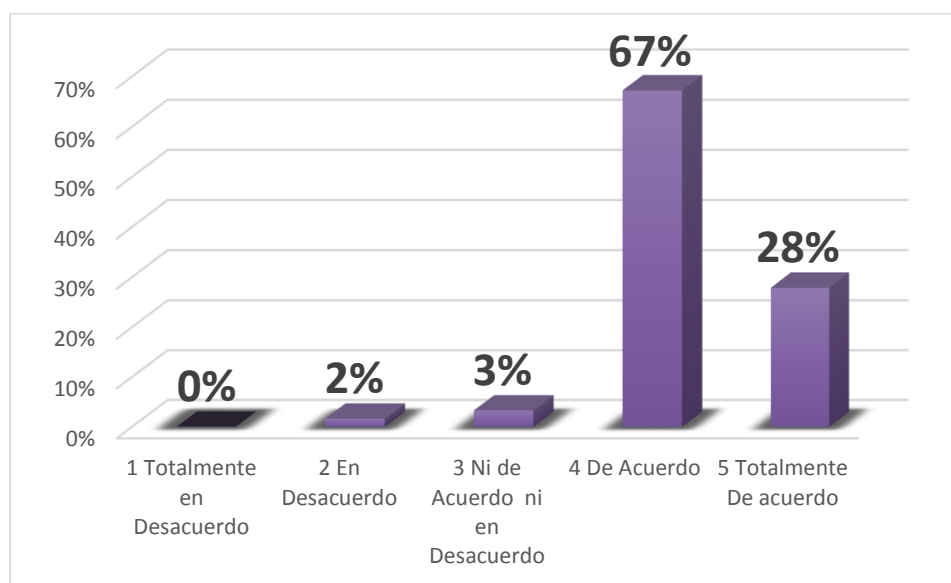
Tabla N° 11

¿Siente usted, que los resultados de su trabajo están

comprometidos con el cumplimiento de objetivos de la institución?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	0	0%
2 En Desacuerdo	1	2%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	2	3%
4 De Acuerdo	41	67%
5 Totalmente De acuerdo	17	28%
Total	61	100%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 11

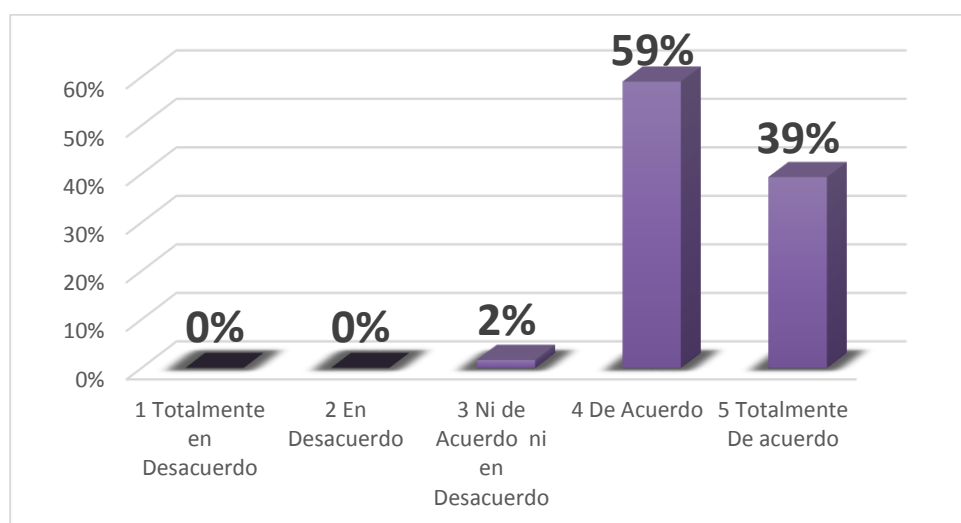
El grafico indica que del total de las personas encuestadas, que muestra el grafico N° 11, obtenemos que el 28% está totalmente de acuerdo los resultados de su trabajo están comprometidos con el cumplimiento de los objetivos de la institución, en tanto el 67% está de acuerdo, sin embargo, el 3% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, así como el 2% está en desacuerdo y nadie indico estar totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 12

¿Siente usted, que recibe con puntualidad la información que requiere para cumplir su labor?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	0	0%
2 En Desacuerdo	0	0%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	1	2%
4 De Acuerdo	36	59%
5 Totalmente De acuerdo	24	39%
Total	61	100%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 12

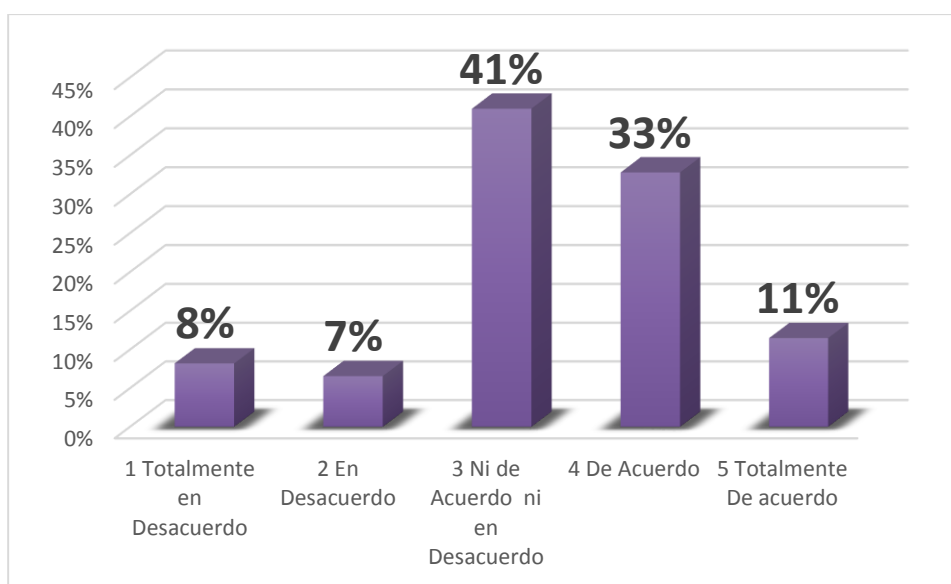
El grafico indica que del total de las personas encuestadas, el 39% está totalmente de acuerdo que recibe con puntualidad la información que requiere para cumplir su labor, en tanto el 59% está de acuerdo, sin embargo, el 2% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, y nadie indicó estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 13

¿Existe la evaluación de desempeño a los trabajadores de su institución?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	5	8%
2 En Desacuerdo	4	7%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	25	41%
4 De Acuerdo	20	33%
5 Totalmente De acuerdo	7	11%
Total	61	100%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 13

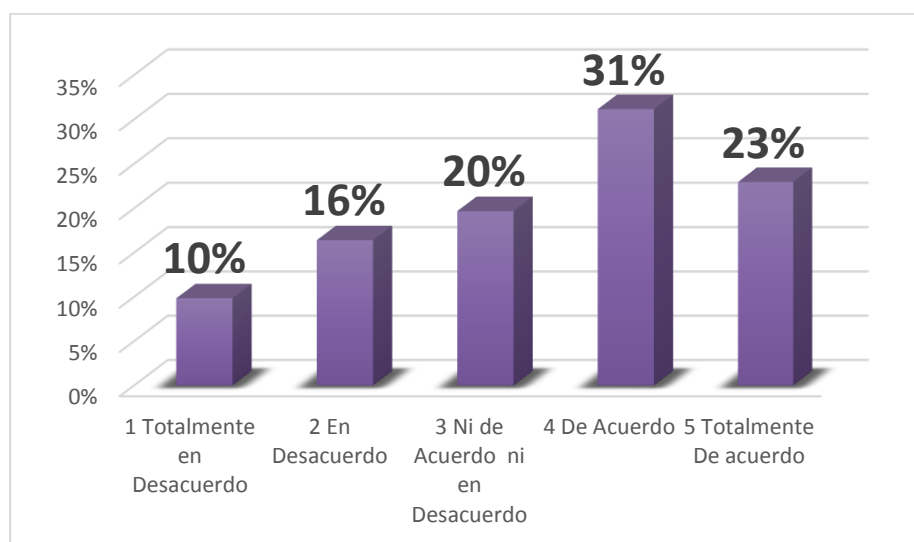
El grafico indica que del total de las personas encuestadas, el 11% está totalmente de acuerdo que se desarrolla existe la evaluación de desempeño a los trabajadores de su institución, en tanto el 41% está de acuerdo, sin embargo, el 33% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, así como el 7% está en desacuerdo y el 8% está totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 14

¿Considera usted, que su desempeño ha mejorado en base a la comunicación que existe en su institución?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	6	10%
2 En Desacuerdo	10	16%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	12	20%
4 De Acuerdo	19	31%
5 Totalmente De acuerdo	14	23%
Total	61	100%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 14

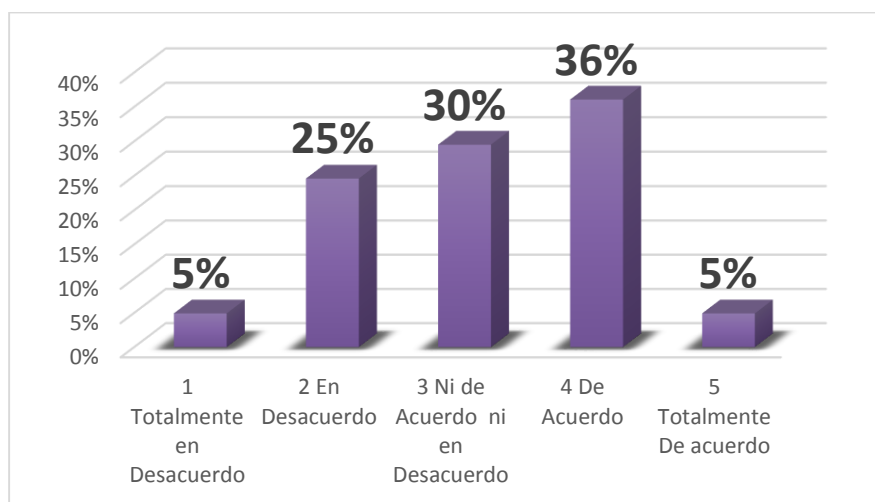
El grafico indica que del total de las personas encuestadas, el 23% está totalmente de acuerdo que su desempeño ha mejorado en base a la comunicación que existe en su institución, en tanto el 31% está de acuerdo, sin embargo, el 20% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, así como el 16% está en desacuerdo y el 10% está totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 15

¿Considera usted, que el programa de capacitación de su institución, constituye un elemento que facilita su desempeño laboral?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	3	5%
2 En Desacuerdo	15	25%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	18	30%
4 De Acuerdo	22	36%
5 Totalmente De acuerdo	3	5%
Total	61	100%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 15

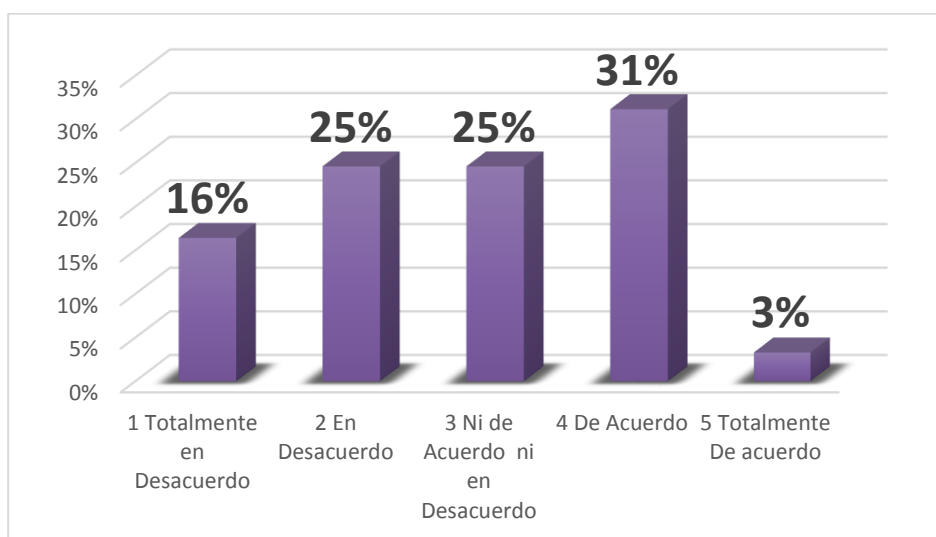
El grafico indica que del total de las personas encuestadas, el 5% está totalmente de acuerdo que en el programa de capacitación de su institución, constituye un elemento que facilita su desempeño laboral, en tanto el 36% está de acuerdo, sin embargo, el 30% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, así como el 25% está en desacuerdo y el 5% está totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 16

¿Siente usted, que se encuentra satisfecho con las condiciones de infraestructura de su institución?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	10	16%
2 En Desacuerdo	15	25%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	15	25%
4 De Acuerdo	19	31%
5 Totalmente De acuerdo	2	3%
Total	61	100%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 16

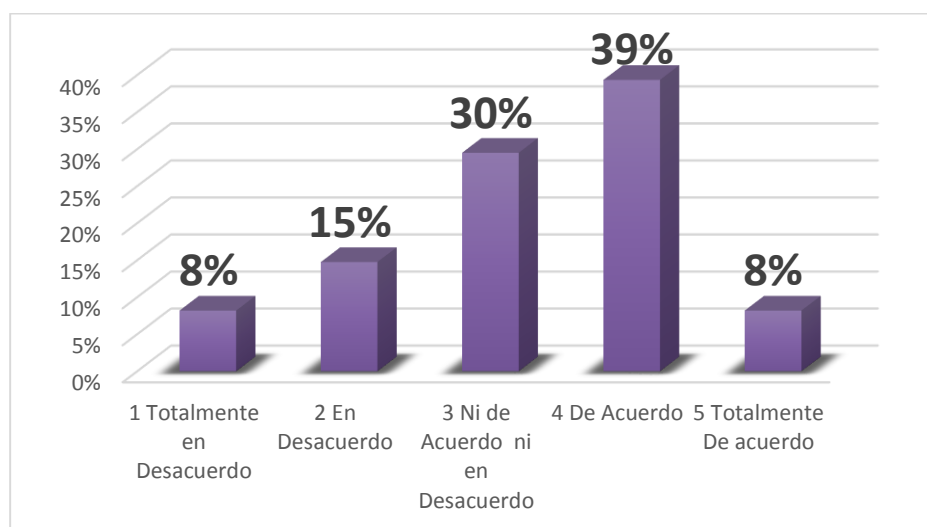
El grafico indica que del total de las personas encuestadas, el 3% está totalmente de acuerdo que se encuentra satisfecho con las condiciones de infraestructura de su institución, en tanto el 31% está de acuerdo, sin embargo, el 25% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, así como el 25% está en desacuerdo y el 16% está totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 17

¿Siente usted, que en su institución se trabaja en equipo, donde tanto trabajadores como jefes se apoyan unos a otros para el cumplimiento de objetivos?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	5	8%
2 En Desacuerdo	9	15%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	18	30%
4 De Acuerdo	24	39%
5 Totalmente De acuerdo	5	8%
Total	61	100%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 17

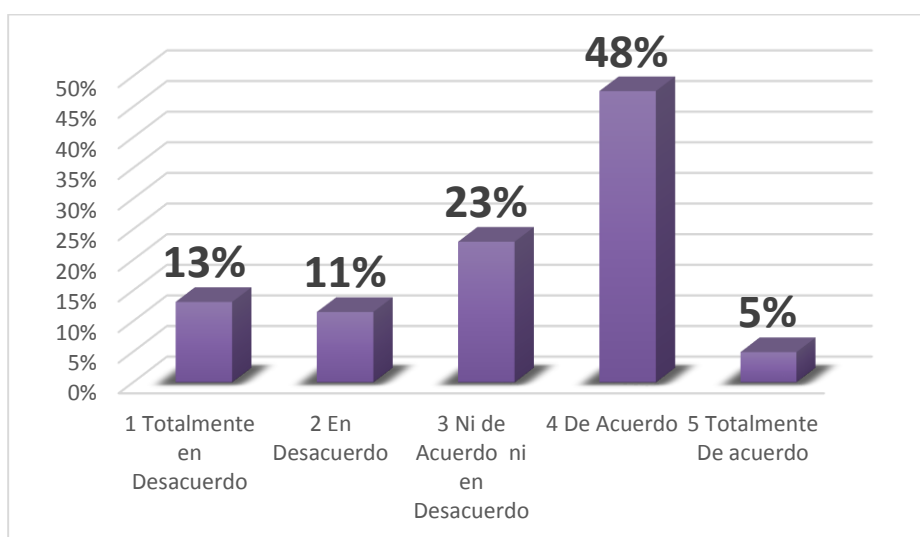
El gráfico indica que del total de las personas encuestadas, el 8% está totalmente de acuerdo que en su institución se trabaja en equipo, donde tanto trabajadores como jefes se apoyan unos a otros para el cumplimiento de objetivos, en tanto el 39% está de acuerdo, sin embargo, el 30% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, así como el 15% está en desacuerdo y el 8% está totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 18

¿Existe en su institución, el reconocimiento a los trabajadores por su buen desempeño?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	8	13%
2 En Desacuerdo	7	11%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	14	23%
4 De Acuerdo	29	48%
5 Totalmente De acuerdo	3	5%
Total	61	100%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Gráfico No 18

El grafico indica que del total de las personas encuestadas, el 5% está totalmente de acuerdo que en la institución existe el reconocimiento a los trabajadores por su buen desempeño, en tanto el 48% está de acuerdo, sin embargo, el 23% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, así como el 11% está en desacuerdo y el 13% está totalmente en desacuerdo.

5.2. Prueba de hipótesis

La **Prueba Chi–Cuadrada**, es la adecuada por estudiarse variables con un nivel de medición nominal y ordinal.

Nivel de significancia $\alpha = 0.05$

Distribución muestral: Chi – Cuadrada calculada con la fórmula

$$X^2 = \sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

Donde

f_o = Frecuencia observada o real

f_e = Frecuencia esperada

Σ = Sumatoria

La frecuencia esperada se determina de la siguiente manera:

A	B	C	D	E	n_1
F	G	H	I	J	n_2
K	L	M	N	O	n_3
P	Q	R	S	T	n_4
U	V	W	X	Y	n_5
n_6	n_7	n_8	n_9	n_{10}	n

$$A = \frac{n_1 \times n_6}{n} \quad B = \frac{n_1 \times n_7}{n} \quad C = \frac{n_1 \times n_8}{n} \quad D = \frac{n_1 \times n_9}{n} \quad E = \frac{n_1 \times n_{10}}{n}$$

$$F = \frac{n_2 \times n_6}{n} \quad G = \frac{n_2 \times n_7}{n} \quad H = \frac{n_2 \times n_8}{n} \quad I = \frac{n_2 \times n_9}{n} \quad J = \frac{n_2 \times n_{10}}{n}$$

$$K = \frac{n_3 \times n_6}{n} \quad L = \frac{n_3 \times n_7}{n} \quad M = \frac{n_3 \times n_8}{n} \quad N = \frac{n_3 \times n_9}{n} \quad O = \frac{n_3 \times n_{10}}{n}$$

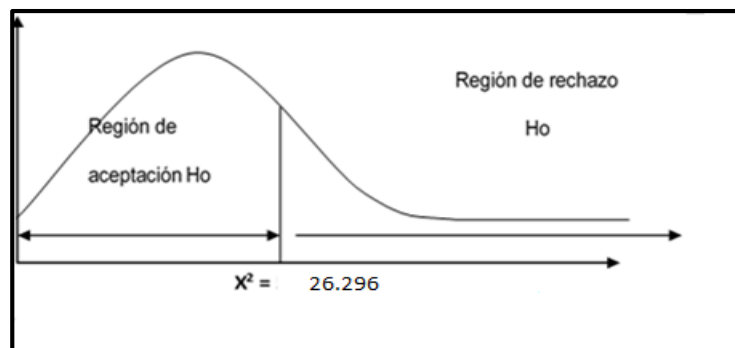
$$P = \frac{n_4 \times n_6}{n} \quad Q = \frac{n_4 \times n_7}{n} \quad R = \frac{n_4 \times n_8}{n} \quad S = \frac{n_4 \times n_9}{n} \quad T = \frac{n_4 \times n_{10}}{n}$$

$$U = \frac{n_5 \times n_6}{n} \quad V = \frac{n_5 \times n_7}{n} \quad W = \frac{n_5 \times n_8}{n} \quad X = \frac{n_5 \times n_9}{n} \quad Y = \frac{n_5 \times n_{10}}{n}$$

Región de rechazo

La región de rechazo resulta al lado derecho del valor crítico o valor tabular de Chi – cuadrado que para este caso es:

$$\chi^2 (0.05, 16) = 26.296, \text{ que de manera gráfica tenemos:}$$



Fuente: Elaboración propia

Grafico N° 19

Región de rechazo de la hipótesis nula

a) Contrastación de hipótesis específicas

Hipótesis específica N° 1

Hipótesis alternativa H_1

La cooperación incide significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad de Ingeniería Geológica y Metalúrgica de la Universidad Nacional Altiplano.

Hipótesis nula H_0

La cooperación no incide significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad de Ingeniería Geológica y Metalúrgica de la Universidad Nacional del Altiplano.

Tabla N° 19

Frecuencias Observadas de la hipótesis específica N° 1

Pregunta 1 ¿Considera usted, que se promueve la participación de los trabajadores en la toma de decisiones?	Pregunta 10 ¿Cuenta usted, con equipos y materiales proporcionados por su institución para su desempeño laboral?						
		Totalmente		Ni de			
		en	En	acuerdo			
		desacuerdo	desacuerdo	ni en	totalmente	Total	
	Totalmente en desacuerdo	0	3	5	3	0	11
	En desacuerdo	0	1	2	4	0	7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	1	2	9	4	16
	De acuerdo	1	0	12	2	7	22
	totalmente de acuerdo	0	0	0	5	0	5
	Total	1	5	21	23	11	61

Fuente: elaboración propia

Tabla N° 20

Frecuencias esperadas de la hipótesis específica N° 1

Pregunta 1 ¿Considera Ud. Que se promueve la participación de los trabajadores en la toma de decisiones?

Pregunta 10 ¿Cuenta usted, con equipos y materiales proporcionados por su institución para su desempeño laboral?						
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	totalmente de acuerdo	Total
Totalmente en desacuerdo	0.18	0.90	3.79	4.15	1.98	11.00
En desacuerdo	0.11	0.57	2.41	2.64	1.26	7.00
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0.26	1.31	5.51	6.03	2.89	16.00
De acuerdo	0.36	1.80	7.57	8.30	3.97	22.00
totalmente de acuerdo	0.08	0.41	1.72	1.89	0.90	5.00
Total	1.00	5.00	21.00	23.00	11.00	61.00

Fuente: elaboración propia

Tabla N° 21

Chi cuadrada de la hipótesis específica N° 1

Resolviendo la Chi – cuadrada, se tiene:

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	0	0.18	-0.18	0.03	0.18
2	3	0.90	2.10	4.40	4.88
3	5	3.79	1.21	1.47	0.39
4	3	4.15	-1.15	1.32	0.32
5	0	1.98	-1.98	3.93	1.98
6	0	0.11	-0.11	0.01	0.11
7	1	0.57	0.43	0.18	0.32
8	2	2.41	-0.41	0.17	0.07
9	4	2.64	1.36	1.85	0.70
10	0	1.26	-1.26	1.59	1.26
11	0	0.26	-0.26	0.07	0.26
12	1	1.31	-0.31	0.10	0.07
13	2	5.51	-3.51	12.31	2.23
14	9	6.03	2.97	8.80	1.46
15	4	2.89	1.11	1.24	0.43
16	1	0.36	0.64	0.41	1.13
17	0	1.80	-1.80	3.25	1.80
18	12	7.57	4.43	19.59	2.59
19	2	8.30	-6.30	39.63	4.78
20	7	3.97	3.03	9.20	2.32
21	0	0.08	-0.08	0.01	0.08
22	0	0.41	-0.41	0.17	0.41
23	0	1.72	-1.72	2.96	1.72
24	5	1.89	3.11	9.70	5.15
25	0	0.90	-0.90	0.81	0.90
					35.56

Fuente: elaboración propia

Nivel de significancia de: 0.05

Grados de libertad: $(m-1)(n-1) = (5-1)(5-1) = 16$

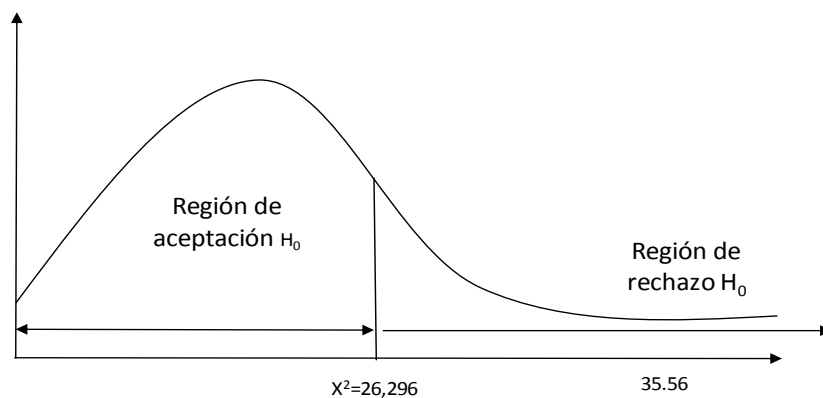
m: Número de fila = 5

n: Número de columnas = 5

Chi cuadrado tabular

$X^2 = 26.296$

De manera gráfica tenemos:



Fuente: elaboración propia

Grafico N° 20

Chi cuadrada de la hipótesis específica N° 1

Entonces, X^2 calculada es igual a 35.56, resultado que se compara con el valor de X^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi-cuadrada. En este caso, observamos que la X^2 calculada es mayor a la tabular (26.296), en efecto, la primera hipótesis específica nula (H_0): “La cooperación no incide significativamente en el desempeño laboral del personal de la Facultad de Ingeniería Geológica y Metalúrgica de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno, 2019” queda rechazada; aceptándose la primera hipótesis específica alternativa (H_1): “La cooperación incide significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad de Ingeniería Geológica y Metalúrgica de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno, 2019”.

Hipótesis específica N° 2**Hipótesis alternativa H₁**

La identidad incide significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad de Ingeniería Geológica y Metalúrgica de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno, 2019.

Hipótesis Nula H₀

La identidad no incide significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad de Ingeniería Geológica y Metalúrgica de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno, 2019.

Tabla N° 22

Frecuencias Observadas de la hipótesis específica N° 2

Pregunta 4 ¿Considera usted, que sus compañeros de trabajo se identifican con su institución?	Pregunta 13 ¿Existe la evaluación de desempeño a los trabajadores de su institución?					
	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
	De acuerdo		totalmente de acuerdo		Total	
Totalmente en desacuerdo	0	0	1	0	0	1
En desacuerdo	0	0	1	0	0	1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0	0	5	1	6
De acuerdo	3	3	16	0	6	28
totalmente de acuerdo	2	1	7	15	0	25
Total	5	4	25	20	7	61

Fuente: elaboración propia

Tabla N° 23

Frecuencias esperadas de la hipótesis específica N° 2

Pregunta 4 ¿Considera usted, que sus compañeros de trabajo se identifican con su institución?	Pregunta 13 ¿Existe la evaluación de desempeño a los trabajadores de su institución?					
	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
	De acuerdo		totalmente de acuerdo		Total	
Totalmente en desacuerdo	0.08	0.07	0.41	0.33	0.11	1.00
En desacuerdo	0.08	0.07	0.41	0.33	0.11	1.00
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0.49	0.39	2.46	1.97	0.69	6.00
De acuerdo	2.30	1.84	11.48	9.18	3.21	28.00
totalmente de acuerdo	2.05	1.64	10.25	8.20	2.87	25.00
Total	5.00	4.00	25.00	20.00	7.00	61.00

Fuente: elaboración propia

Tabla N° 24

Chi cuadrada de la hipótesis específica N° 2

Resolviendo la Chi – cuadrada, se tiene:

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	0	0.08	-0.08	0.01	0.08
2	0	0.07	-0.07	0.00	0.07
3	1	0.41	0.59	0.35	0.85
4	0	0.33	-0.33	0.11	0.33
5	0	0.11	-0.11	0.01	0.11
6	0	0.08	-0.08	0.01	0.08
7	0	0.07	-0.07	0.00	0.07
8	1	0.41	0.59	0.35	0.85
9	0	0.33	-0.33	0.11	0.33
10	0	0.11	-0.11	0.01	0.11
11	0	0.49	-0.49	0.24	0.49
12	0	0.39	-0.39	0.15	0.39
13	0	2.46	-2.46	6.05	2.46
14	5	1.97	3.03	9.20	4.68
15	1	0.69	0.31	0.10	0.14
16	3	2.30	0.70	0.50	0.22
17	3	1.84	1.16	1.35	0.74
18	16	11.48	4.52	20.47	1.78
19	0	9.18	-9.18	84.28	9.18
20	6	3.21	2.79	7.77	2.42
21	2	2.05	-0.05	0.00	0.00
22	1	1.64	-0.64	0.41	0.25
23	7	10.25	-3.25	10.54	1.03
24	15	8.20	6.80	46.28	5.65
25	0	2.87	-2.87	8.23	2.87
					35.17

Fuente: elaboración propia

Nivel de significancia de: 0.05

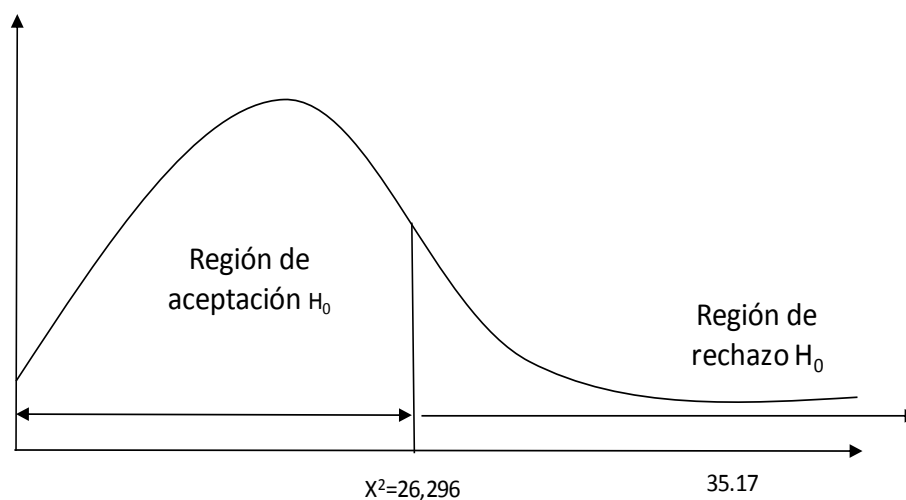
Grados de libertad: $(m-1)(n-1) = (5-1)(5-1) = 16$

m: Número de fila = 5

n: Número de columnas = 5

Chi cuadrado tabular $X^2 = 26.296$

De manera gráfica tenemos:



Fuente: elaboración propia

Gráfico N° 21

Chi cuadrada de la hipótesis específica N° 2

Entonces, X^2 calculada es igual a 35.17, resultado que se compara con el valor de X^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi- cuadrada. En este caso, observamos que la X^2 calculada es mayor a la tabular (26.296), en efecto, la segunda hipótesis específica nula (H_0): “La identidad no incide significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad de Ingeniería Geológica y Metalúrgica de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno, 2019” queda rechazada; aceptándose la segunda hipótesis específica alternativa (H_1): “La identidad incide significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad de Ingeniería Geológica y Metalúrgica de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno, 2019”

Hipótesis específica N° 3**Hipótesis Alternativa H₁**

La responsabilidad incide significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad de Ingeniería Geológica y Metalúrgica de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno, 2019

Hipótesis Nula H₀

La responsabilidad no incide significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad de Ingeniería Geológica y Metalúrgica de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno, 2019.

Tabla N° 25

Frecuencias Observadas de la hipótesis específica N° 3

Pregunta 8 ¿Usted siente, que en la institución le facilitan los procedimientos, normas y guías para el desarrollo de su trabajo?	Pregunta 17 ¿Siente usted, que en su institución se trabaja en equipo, donde tanto					
	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
	De acuerdo		totalmente de acuerdo		Total	
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	1	0	1
En desacuerdo	1	4	2	1	0	8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	3	10	7	1	25
De acuerdo	0	2	6	13	2	23
totalmente de acuerdo	0	0	0	2	2	4
Total	5	9	18	24	5	61

Fuente: elaboración propia

Tabla N° 26

Frecuencias esperadas de la hipótesis específica N° 3

Pregunta 8 ¿Usted siente, que en la institución le facilitan los procedimientos, normas y guías para el desarrollo de su trabajo?	Pregunta 17 ¿Siente usted, que en su institución se trabaja en equipo, donde tanto					
	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
	De acuerdo		totalmente de acuerdo		Total	
Totalmente en desacuerdo	0.08	0.15	0.30	0.39	0.08	1.00
En desacuerdo	0.66	1.18	2.36	3.15	0.66	8.00
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2.05	3.69	7.38	9.84	2.05	25.00
De acuerdo	1.89	3.39	6.79	9.05	1.89	23.00
totalmente de acuerdo	0.33	0.59	1.18	1.57	0.33	4.00
Total	5.00	9.00	18.00	24.00	5.00	61.00

Fuente: elaboración propia

Tabla N° 27

Chi cuadrada de la hipótesis específica N° 3

Resolviendo la Chi – cuadrada, se tiene:

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	0	0.08	-0.08	0.01	0.08
2	0	0.15	-0.15	0.02	0.15
3	0	0.30	-0.30	0.09	0.30
4	1	0.39	0.61	0.37	0.94
5	0	0.08	-0.08	0.01	0.08
6	1	0.66	0.34	0.12	0.18
7	4	1.18	2.82	7.95	6.74
8	2	2.36	-0.36	0.13	0.06
9	1	3.15	-2.15	4.61	1.47
10	0	0.66	-0.66	0.43	0.66
11	4	2.05	1.95	3.81	1.86
12	3	3.69	-0.69	0.47	0.13
13	10	7.38	2.62	6.88	0.93
14	7	9.84	-2.84	8.04	0.82
15	1	2.05	-1.05	1.10	0.54
16	0	1.89	-1.89	3.55	1.89
17	2	3.39	-1.39	1.94	0.57
18	6	6.79	-0.79	0.62	0.09
19	13	9.05	3.95	15.61	1.72
20	2	1.89	0.11	0.01	0.01
21	0	0.33	-0.33	0.11	0.33
22	0	0.59	-0.59	0.35	0.59
23	0	1.18	-1.18	1.39	1.18
24	2	1.57	0.43	0.18	0.12
25	2	0.33	1.67	2.80	8.53
					29.93

Fuente: elaboración propia

Nivel de significancia de: 0.05

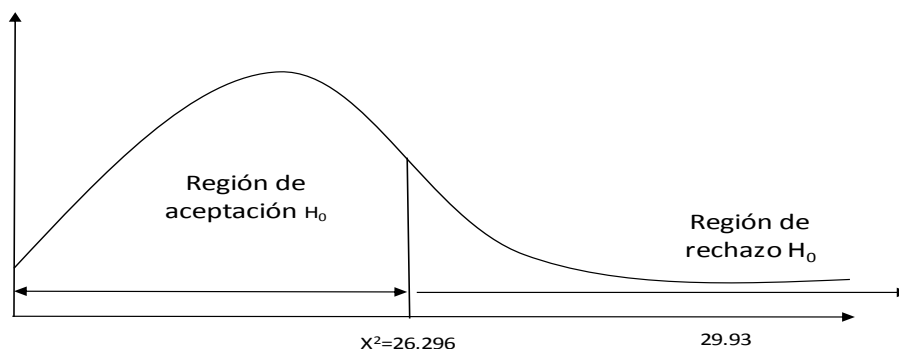
Grados de libertad: $(m-1)(n-1) = (5-1)(5-1) = 16$

m: Número de fila = 5

n: Número de columnas = 5

Chi cuadrado tabular $X^2 = 26.296$

De manera gráfica tenemos:



Fuente: elaboración propia

Grafico No 22

Chi cuadrada de la hipótesis específica N° 3

Entonces, χ^2 calculada es igual a 29.93, resultado que se compara con el valor de χ^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi-cuadrada. En este caso, observamos que la χ^2 calculada es mayor a la tabular (26.296), en efecto, la tercera hipótesis específica nula (H_0): “La responsabilidad no incide significativamente en el desempeño laboral del personal de la Facultad de Ingeniería Geológica y Metalúrgica de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno, 2019” queda rechazada; aceptándose la tercera hipótesis específica alternativa (H_1): “La responsabilidad incide significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad de Ingeniería Geológica y Metalúrgica de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno, 2019.

b) Contrastación de Hipótesis General**Hipótesis General Alternativa H_1**

El clima laboral incide significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad de Ingeniería Geológica y Metalúrgica de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno, 2019.

Hipótesis General Nula H_0

El clima laboral no incide significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad de Ingeniería Geológica y Metalúrgica de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno, 2019.

Tabla N° 28***Frecuencias Observadas de la Hipótesis General***

TABLA DE LA FRECUENCIA OBSERVADA						
	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Total
Pregunta 1	11	7	16	22	5	61
Pregunta 10	1	5	21	23	11	61
Pregunta 4	1	1	6	28	25	61
Pregunta 13	5	4	25	20	7	61
Pregunta 8	1	8	25	23	4	61
Pregunta 17	5	9	18	24	5	61
Total	24	34	111	140	57	366

Fuente: Elaboración propia

Tabla N° 29***Frecuencias esperadas de la Hipótesis General***

TABLA DE LA FRECUENCIA ESPERADA						
	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Total
Pregunta 1	4.00	5.67	18.50	23.33	9.50	61.00
Pregunta 10	4.00	5.67	18.50	23.33	9.50	61.00
Pregunta 4	4.00	5.67	18.50	23.33	9.50	61.00
Pregunta 13	4.00	5.67	18.50	23.33	9.50	61.00
Pregunta 8	4.00	5.67	18.50	23.33	9.50	61.00
Pregunta 27	4.00	5.67	18.50	23.33	9.50	61.00
Total	24	34	111	140	57	366

Fuente: Elaboración propia

Tabla N° 30

Chi cuadrada de la Hipótesis general

Resolviendo la Chi – cuadrada, se tiene:

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	11	4.00	7.00	49.00	12.25
2	7	5.67	1.33	1.78	0.31
3	16	18.50	-2.50	6.25	0.34
4	22	23.33	-1.33	1.78	0.08
5	5	9.50	-4.50	20.25	2.13
6	1	4.00	-3.00	9.00	2.25
7	5	5.67	-0.67	0.44	0.08
8	21	18.50	2.50	6.25	0.34
9	23	23.33	-0.33	0.11	0.00
10	11	9.50	1.50	2.25	0.24
11	1	4.00	-3.00	9.00	2.25
12	1	5.67	-4.67	21.78	3.84
13	6	18.50	-12.50	156.25	8.45
14	28	23.33	4.67	21.78	0.93
15	25	9.50	15.50	240.25	25.29
16	5	4.00	1.00	1.00	0.25
17	4	5.67	-1.67	2.78	0.49
18	25	18.50	6.50	42.25	2.28
19	20	23.33	-3.33	11.11	0.48
20	7	9.50	-2.50	6.25	0.66
21	1	4.00	-3.00	9.00	2.25
22	8	5.67	2.33	5.44	0.96
23	25	18.50	6.50	42.25	2.28
24	23	23.33	-0.33	0.11	0.00
25	4	9.50	-5.50	30.25	3.18
26	5	4.00	1.00	1.00	0.25
27	9	5.67	3.33	11.11	1.96
28	18	18.50	-0.50	0.25	0.01
29	24	23.33	0.67	0.44	0.02
30	5	9.50	-4.50	20.25	2.13
					76.00

Fuente: Elaboración propia

Nivel de significancia de: 0.05

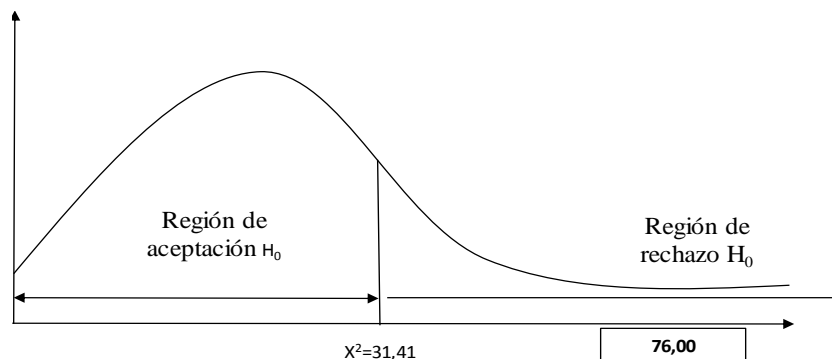
Grados de libertad: $(m-1)(n-1) = (6-1)(5-1) = 20$

m: Número de fila = 6

n: Número de columnas = 5

Chi cuadrado tabular $X^2=31.41$

De manera gráfica tenemos:



Fuente: elaboración propia

Grafico N° 23

Chi cuadrada de la Hipótesis General

Entonces, X^2 calculada es igual a 76.00, resultado que se compara con el valor de X^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi-cuadrada. En este caso, observamos que la X^2 calculada es mayor a la tabular (26.296), en efecto, la hipótesis general nula (H_0): “El clima laboral no incide significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad de Ingeniería Geológica y Metalúrgica de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno, 2019, queda rechazada; aceptándose la hipótesis general alternativa (H_1): “El clima laboral incide significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad de Ingeniería Geológica y Metalúrgica de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno, 2019.

DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

1. A partir de los hallazgos encontrados aceptamos la hipótesis alternativa general que establece que existe relación de dependencia entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad de Ingeniería Geológica y Metalúrgica de la Universidad Nacional del Altiplano.

Estos resultados guardan relación con lo que sostiene Alvarado Jaime, (2017), en su trabajo de investigación: que el clima laboral ha influido directamente en el desempeño laboral de los trabajadores, en cuyas dimensiones se encontraron la motivación que estaría determinada por el salario, los beneficios, las prestaciones; por lo que ello es acorde con el resultado del estudio realizado.

2. A partir de los hallazgos encontrados aceptamos la primera hipótesis alternativa que establece que existe relación de dependencia entre la cooperación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad de Ingeniería Geológica y Metalúrgica de la Universidad Nacional del Altiplano.

Estos resultados guardan relación con lo que sostiene Espejo Rodriguez (2016), en su trabajo de investigación: que ha detectado que la cooperación influye directa y significativamente en el Clima Organizacional en la Dirección Regional de Agricultura Junín – 2014, esto a consecuencia que no existe apoyo en el trabajo, y cada quien vela por su propio interés. Ello es coherente con lo que este estudio se halla.

3. A partir de los hallazgos encontrados aceptamos la segunda hipótesis alternativa general que establece que existe relación de dependencia entre la identidad y el desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad de Ingeniería Geológica y Metalúrgica de la Universidad Nacional del Altiplano.

Estos resultados guardan relación con lo que sostiene Aleman (2018), quien señala en su trabajo de investigación que, existe un alto grado de relación entre los indicadores del clima laboral, como la autorrealización, involucramiento, comunicación, identidad y condiciones laborales. Ello es coherente con lo que en este estudio se halla.

4. Después de los resultados encontrados se acepta la tercera hipótesis alternativa general que establece que existe relación de dependencia entre la responsabilidad y el desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad de Ingeniería Geológica y Metalúrgica de la Universidad Nacional del Altiplano.

Estos resultados guardan relación con lo que sostiene Garrido (2018), en su trabajo de investigación que existe relación significativa entre las variables clima laboral y desempeño laboral, encontrando una fuerte asociación entre atributos personales, disponibilidad de recursos, responsabilidad en el trabajo, valores colectivos, entre otros. Ello es acorde con lo que en este estudio se halla.

CONCLUSIONES

1. Se ha demostrado que (HIPÓTESIS GENERAL), el Clima Laboral incide significativamente en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Facultad de Ingeniería Geológica y Metalúrgica de la Universidad Nacional del Altiplano, lo que implica que el clima laboral se relaciona con el desempeño laboral, esta afirmación se encuentra debidamente sustentada con los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado de la chi cuadrada $X^2=31.41$, la hipótesis general alternativa queda aceptada (Tabla N° 30)
2. Se ha demostrado que (HIPOTESIS ESPECIFICA 1), la cooperación incide significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad de Ingeniería Geológica y Metalúrgica de la Universidad Nacional del Altiplano, lo cual implica que la cooperación se relaciona con el desempeño laboral, afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado de la chi cuadrada $X^2=26,296$, la primera hipótesis alternativa queda aceptada (Tabla N° 21)
3. Se ha demostrado que (HIPOTESIS ESPECIFICA 2), la identidad incide significativamente en el desempeño laboral del personal de la Facultad de Ingeniería Geológica y Metalúrgica de la Universidad Nacional del Altiplano, que implica que la identidad se relaciona con el desempeño laboral, afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos,

donde según el resultado de la chi cuadrada $X^2=26,296$, la segunda hipótesis alternativa queda aceptada (Tabla N° 24)

4. Queda demostrado que (HIPOTESIS ESPECIFICA 3), la responsabilidad incide significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad de Ingeniería Geológica y Metalúrgica de la Universidad Nacional del Altiplano, lo cual implica que la responsabilidad se relaciona con el desempeño laboral, afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado de la chi cuadrada $X^2=26,296$, la tercera hipótesis alternativa queda aceptada (Tabla N° 27)

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al Decano de la Facultad de Ingeniería Geológica y Metalúrgica de la Universidad Nacional del Altiplano, fortalecer el clima laboral, para ello deberá crear políticas de mejora como: talleres motivacionales orientados al personal para que se sientan comprometidos con el trabajo que desarrollan; desarrollar reuniones con el personal en conjunto para dar a conocer los objetivos a cumplir, y escuchar las propuestas, opiniones que puedan aportar los trabajadores para el cumplimiento del mismo; gestionar ambientes de trabajo adecuados para que los trabajadores pueda cumplir con su labor eficientemente.
2. Al Decano de la Facultad de Ingeniería Geológica y Metalúrgica de la Universidad Nacional del Altiplano, mejorar el clima laboral propiciando la cooperación entre trabajadores de la Facultad de Ingeniería Geológica y Metalúrgica de la Universidad Nacional del Altiplano, realizando reuniones de trabajo para definir claramente los objetivos a lograr, para que los trabajadores se sientan parte del equipo de trabajo; del mismo modo, se puede propiciar la realización de actividades sociales para que para la interacción de los trabajadores para confraternizar y mejorar la relación entre ellos.
3. Al Decano de la Facultad de Ingeniería Geológica y Metalúrgica de la Universidad Nacional del Altiplano, fortalecer el clima laboral de los trabajadores, por medio de la incentivación de la identidad del trabajador

hacia su centro de trabajo, para el mismo se debe motivar al trabajador sobre el rol que cumple dentro de la organización y que coopera en el logro de los objetivos institucionales. Esta motivación puede comprender estímulos, felicitaciones por el desempeño alcanzado.

4. Al Decano de la Facultad de Ingeniería Geológica y Metalúrgica de la Universidad Nacional del Altiplano, fortalecer el clima laboral en el tema de la responsabilidad de los trabajadores, desarrollando capacitaciones para retroalimentar sus conocimientos y orientar como debe realizar su trabajo eficazmente; asimismo, definir claramente sus funciones para el desempeño acorde a sus capacidades.

BIBLIOGRAFÍA

- Aleman Espinoza, G. M. (2018). *Clima laboral y evaluación del desempeño en personal de salud, involucrado en actividades administrativas de los hospitales del Minsa de la región Arequipa 2017*. (tesis), Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa.
- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A., & Sáenz, I. (2012). *Satisfacción Laboral y su Relación con Algunas Variables Ocupacionales en tres Municipalidades*. Lima.
- Alvarado Jaime, H. H. (2017). *El Clima Laboral y el desempeño Laboral del Personal Operativo de la Empresa Sedalib S.A. 2015*. (tesis de pregrado), Universidad Nacional de Trujillo, Perú.
- Bain, D. (2003). *Productividad, la solución a los problemas de la empresa*. Mexico: McGraw - Hill.
- Berjes, E. (24 de marzo de 2011). *Valores Nuestros*. Obtenido de <http://valoresnuestros.blogspot.com/>
- Borda Martinez, M. J. (2016). *Gestión Estratégica del Clima Laboral*. Madrid: ISBN.
- Cardona Narváez, K. A. (2016). *La Satisfacción Laboral y el Clima Organizacional en el CDI San José de la Ciudad de Manizales*. (tesis de pregrado), universidad de Manizales, Manizales, Colombia.

- Chiang Vega, M. M., & Ojeda Hidalgo, J. F. (2011). *Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres*. (tesis), Univerddidad Nacional Autonoma de Mexico, Mexico.
- Chiavenato, E. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: Interamericana Editores S.A.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Ciudad Arana, K. M., & Sigvas Astorga, Y. M. (2018). *Clima Laboral y la satisfacción laboral del personal de salud del servicio de emergencia del Hospital San José del Callao - 2015*. (tesis), Universidad Nacional del Callao, Callao, Perú.
- Cotrina Calderón, E. i. (2017). *Diseño de un modelo de gestión de clima laboral en la empresa Hotel & Centro de Convenciones la hacienda-Cajamarca S.R.L. para mejorar la satisfacción laboral*. (tesis), Universidad Privada del Norte, Cajamarca, Perú.
- Culqui Estela, L. A. (2018). *Clima laboral y desempeño laboral en el area de ventas de la empresa Ripley S.A. 2018*. (tesis), Universida Cesar Vallejo, Chimbote, Perú.
- De La Torre, C. (2007). *Las Identidades, una Morada desde la Psicología*. La habana.
- Dessler, G., & Valera, R. (2011). *Administración de recursos humanos*. Mexico: Pearson.
- Dubrin, A. J. (2008). *Relaciones Humanas*. Mexico: Pearson Educación.

- Durango, M. (25 de marzo de 2015). *Adecco Colombia*. Obtenido de <http://adeccocolombia.blogspot.com/>
- Espejo Rodriguez, M. (2016). *Influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral del Personal de la Dirección Regional de Agricultura Junín, 2014*. (tesis), Universidad Peruana los Andes, Junin, Perú.
- Gan, F., & Trigine, J. (2012). *Manual de Instrumentos de Gestión y desarrollo de las personas en las organizaciones*. Madrid: Ediciones días de santos.
- Garcia Tascón, M. (2009). *Analisis de la percepción de la satisfacción del clima laboral en las organizaciones deportivas municipales de la Castilla, la mancha*. (tesis), Universidad de Castilla - La Mancha, España.
- Garrido Maza, A. L. (2018). *Influencia del Clima Laboral en el Desempeño del Personal Administrativo Contratado de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la Universidad de San Martin de Porres de la Sede Lima*. (tesis), Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú.
- Hernández , R. (2016). *Metodología de la Investigación: Las Rutas Cuantitativa, Cualitativas y Mixta*. . Mexico: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A. .
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGraw-Hill.
- Louffat, E. (2008). *Organigramas Manuales y Organizaciones*. Lima: Esan Ediciones.

- Marlasca Lopez, A. (1997). Introducción a la etica. Costa Rica.
- Mestre, A. (2009). La Ética de la responsabilidad según Robert Spaemann.
Universitas, Revista de Ciencias Sociales y Humanas, 10.
- Moreno Hurtado, M. A., & Torres Arevalo, N. (mayo de 2018). Identidad Laboral: Análisis del Concepto en el Contexto Actual del Mundo del Trabajo. Bogota, Colombia: Grupo Europsis.
- Newstrom, J. W. (2011). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. Mexico D.F.: McGRAW HILL.
- Olmeda Garcia, M. (2005). Etica Profesional en el ejercicio del derecho. Mexico: Editorial Miguel Angel Porrua.
- Palaci, F. (2010). *Psicología de la Organización*. Madrid: Pearson Prentice hall.
- Raineri B., A. (2006). Estilos de Dirección como determinantes del Clima Laboral en Chile. *Abante*, 3-33.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Administración*. Mexico: Pearson.
- Robbins, S., & Jugde, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson.
- Rodriguez Sanchez, J. (2011). *Transtorno de identidad*. Mexico.
- Ruiz Carrillo , J. L. (s.f.). *Gestión de Gerencia Pública, Primera Parte*. Lima: Universidad Inca Garcilazo de la Vega.

- Sierra Garcia, A. A. (2015). *El clima laboral en los/as colaboradores/as del Area Administrativa del Hospital Regional de Cobán, A.V.* (tesis), Universidad Rafael Landívar, Cobán, Guatemala.
- Torre, J. (2016). *Deontologia de Abogados, jueces y fiscales.* España.
- Urcola Tellería, J. (2010). *Dirigir Personas: Fondo y Forma.* Madrid, España: ESIC Editorial.
- Werther, W. B., & Keith, D. (2008). *Administración de Recursos Humanos.* Mexico: Interamericana Editores.

ANEXO
ANEXO N° 01
ENCUESTA

La presente técnica tiene por finalidad recoger información de interés relacionada con el tema “EL CLIMA LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA FACULTAD DE INGENIERIA GEOLOGICA Y METALURGICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO – Puno, 2019” a continuación, se le presenta un conjunto de preguntas para que usted elija la alternativa que considere correcta marcando para tal fin con un aspa (X)

Esta técnica es anónima se le agradece por su participación.

ESCALA VALORATIVA

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
RANGO					
ESCALA	1	2	3	4	5

Cuestionario

N°	Preguntas	ESCALA VALORATIVA				
1	¿Considera usted, que se promueve la participación de los trabajadores en la toma de decisiones?	1	2	3	4	5
2	¿Usted siente, que existe una relación armoniosa en los grupos de trabajo?	1	2	3	4	5
3	¿Considera usted, que existe interacción entre compañeros de trabajo?	1	2	3	4	5
4	¿Tiene usted, un alto grado de identificación con su institución?	1	2	3	4	5

5	¿Considera usted, que recibe un trato justo e igualitario que le permita identificarse con la institución?	1	2	3	4	5
6	¿Considera usted que el trabajo que desarrolla en su institución es reconocido y valorado?	1	2	3	4	5
7	¿Considera usted qué, las tareas asignadas es adecuado con la función que desempeña?	1	2	3	4	5
8	¿Usted siente, que en la institución le facilitan los procedimientos, normas y guías para el desarrollo de su trabajo?	1	2	3	4	5
9	¿Considera usted, que puede expresar su punto de vista frente de determinadas situaciones, aun cuando contradigas otras opiniones?	1	2	3	4	5
10	¿Cuenta usted, con equipos y materiales proporcionados por su institución para su desempeño laboral?	1	2	3	4	5
11	¿Siente usted, que los resultados de su trabajo están comprometido con el cumplimiento de objetivos de la institución?	1	2	3	4	5
12	¿Siente usted, que las actividades que desarrolla lo realiza con puntualidad?	1	2	3	4	5
13	¿Existe la evaluación de desempeño a los trabajadores de su institución?	1	2	3	4	5
14	¿Considera usted, que su desempeño ha mejorado en base a la comunicación que existe en su institución?	1	2	3	4	5
15	¿Considera usted, que el programa de capacitación de su institución, constituye un elemento que facilita su desempeño laboral?	1	2	3	4	5
16	¿Siente usted, que se encuentra satisfecho con las condiciones de infraestructura de su institución?	1	2	3	4	5
17	¿Siente usted, que en su institución se trabaja en equipo, donde tanto trabajadores como jefes se apoyan unos a otros para el cumplimiento de objetivos?	1	2	3	4	5
18	¿Existe en su institución, el reconocimiento a los trabajadores por su buen desempeño?	1	2	3	4	5