



**UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS  
INTERNACIONALES**

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA  
EMPRESA TECNOLOGIA E INGENIERIA ESPECIALIZADA EN  
INSPECCION TECNICA VEHICULAR PERU S.A.C.; HUANUCO -  
2022”**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA  
EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**PRESENTADA POR**

**Bach. PIARINA CHAVEZ ESPINOZA  
<https://orcid.org/0000-0003-0820-1731>**

**ASESOR**

**Mg. CESAR AVALOS DUEÑAS  
<https://orcid.org/0000-0003-2673-3635>**

**HUÁNUCO – PERÚ**

**2022**

**Dedicatoria.**

Fundamentalmente a Dios, por ser el inspirador y darme fuerza de voluntad para continuar en este camino de obtener uno de mis anhelados más deseados.

A mis padres, por su amor, trabajo y sacrificio en toda su vida, gracia a ellos he logrado llegar hasta aquí y convertirme en una persona de bien y una profesional.

A mis hermanos, por estar siempre presentes, acompañándome y por el apoyo moral que me brindaron a lo largo de toda esta etapa de mi existencia.

*Piarina.*

### **Agradecimiento.**

De manera especial, al estimado Mg. Rafael Martel y Bustamante asesor de mi trabajo de tesis quien me ha guiado con su paciencia, y su rectitud como maestro.

A Yerson Bravo y a todas las personas, que quizás no las puedo mencionar en forma individual, pero que han contribuido en el desarrollo de este trabajo, para ellos mi gratitud.

*Piarina.*

## RECONOCIMIENTO

En forma especial a mi Universidad Alas Peruanas, Facultad de Ciencias Empresariales y Educación.

A mis profesores de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales, por haber departido sus enseñanzas muy pacientemente a lo largo de los años de estudio de mi profesión.

*Piarina.*

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA.</b>	<b>II</b>
<b>AGRADECIMIENTO.</b>	<b>III</b>
<b>RECONOCIMIENTO.</b>	<b>IV</b>
<b>ÍNDICE GENERAL.</b>	<b>V</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS.</b>	<b>VIII</b>
<b>ÍNDICE DE GRÁFICOS.</b>	<b>IX</b>
<b>RESUMEN.</b>	<b>XI</b>
<b>ABSTRAC.</b>	<b>XIII</b>
<b>INTRODUCCIÓN.</b>	<b>XV</b>
<b>CAPÍTULO I: PROBLEMA.</b>	<b>16</b>
<b>1.1. Planteamiento del Problema.</b>	<b>16</b>
<b>1.2. Formulación del Problema.</b>	<b>21</b>
<b>1.2.1 Problema General.</b>	<b>21</b>
<b>1.2.2 Problemas Específicos.</b>	<b>21</b>
<b>1.3. Objetivos.</b>	<b>22</b>
<b>1.3.1 Objetivo General.</b>	<b>22</b>
<b>1.3.2 Objetivo Específicos.</b>	<b>22</b>
<b>1.4. Justificación.</b>	<b>23</b>
<b>CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.</b>	<b>25</b>
<b>2.1 Antecedentes.</b>	<b>25</b>
<b>2.1.1 A nivel Internacional.</b>	<b>25</b>
<b>2.1.2 A nivel Nacional.</b>	<b>28</b>
<b>2.1.3 A Nivel Regional / Local.</b>	<b>32</b>
<b>2.2 Bases Teóricas.</b>	<b>35</b>
<b>2.2.1 Clima Organizacional.</b>	<b>35</b>
<b>2.2.2 Liderazgo Empresarial.</b>	<b>38</b>
<b>2.2.3 Trabajo en Equipo.</b>	<b>41</b>
<b>2.2.4 Comunicación Organizacional.</b>	<b>44</b>
<b>2.2.5 Condiciones Físicas de Trabajo.</b>	<b>46</b>

2.2.6 Pertenencia y Compromiso Organizacional.	48
2.2.7 Desempeño Laboral.	50
2.2.8 Competencias Laborales.	52
2.2.9 Habilidades Laborales.	53
2.2.10 Conocimientos Técnicos.	55
2.2.11 Práctica de Valores en el Trabajo.	57
2.2.12 Actitudes Laborales.	60
2.3 Definición de Términos Básicos.	63
2.4 Reseña de la Empresa.	65
<b>CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES.</b>	<b>69</b>
3.1 Hipótesis General.	69
3.2 Hipótesis Específicas.	69
3.3 Prueba de Hipótesis.	70
3.4 Definición Conceptual y Operacional de la Variable.	75
3.5 Cuadro de Operacionalización de Variables.	76
<b>CAPÍTULO IV METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>78</b>
4.1 Tipo y Nivel de Investigación.	78
4.1.1 Tipo de Investigación.	78
4.1.2 Nivel de Investigación.	78
4.2 Métodos y Diseño de Investigación.	79
4.2.1 Método de Investigación.	79
4.2.2 Diseño de Investigación.	79
4.3 Población y Muestra de la Investigación.	79
4.3.1 Población.	79
4.3.2 Muestra.	80
4.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.	80
4.4.1 Técnicas de Recolección de Datos.	80
4.4.2 Instrumentos de Recolección de Datos:	80
4.5 Resultados.	81
<b>CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b>	<b>105</b>
5.1 Discusión.	105
5.2 Conclusiones.	110
5.3 Análisis Descriptivo.	111

<b>5.4 Análisis Inferencial.</b>	<b>113</b>
<b>RECOMENDACIONES.</b>	<b>114</b>
<b>FUENTES DE INFORMACIÓN.</b>	<b>116</b>
<b>ANEXOS.</b>	<b>119</b>
<b>(1) Matriz de Consistencia.</b>	<b>120</b>
<b>(2) Instrumento: variables, dimensiones e indicadores.</b>	<b>123</b>
<b>(3) Validación del Instrumento.</b>	<b>127</b>
<b>(4) Copia de la data procesada.</b>	<b>130</b>
<b>(5) Autorización de la entidad donde se realizó el trabajo de campo.</b>	<b>132</b>
<b>(6) Declaratoria de autenticidad del informe de tesis.</b>	<b>133</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>1</b>	<b>Diversas Actitudes Ante el Trabajo.</b>	<b>64</b>
<b>2</b>	<b>Datos de la Empresa.</b>	<b>68</b>
<b>3</b>	<b>Nómina de la Empresa.</b>	<b>69</b>
<b>4</b>	<b>Sexo de los Entrevistados.</b>	<b>81</b>
<b>5</b>	<b>Edad de los Entrevistados.</b>	<b>82</b>
<b>6</b>	<b>Grado de Instrucción de los Entrevistados.</b>	<b>83</b>
<b>7</b>	<b>Libertad Para Tomar Decisiones.</b>	<b>84</b>
<b>8</b>	<b>Promueven su participación.</b>	<b>85</b>
<b>9</b>	<b>Tienen en cuenta sus opiniones.</b>	<b>86</b>
<b>10</b>	<b>Generan entusiasmo en los colaboradores.</b>	<b>87</b>
<b>11</b>	<b>Estimulan la comunicación interna entre los trabajadores.</b>	<b>88</b>
<b>12</b>	<b>Motivan a los trabajadores a incrementar las ventas.</b>	<b>89</b>
<b>13</b>	<b>Animan la confianza mutua en la empresa.</b>	<b>90</b>
<b>14</b>	<b>Aplican el “Trabajo en Equipo” en la empresa.</b>	<b>91</b>
<b>15</b>	<b>Los trabajadores proponen acciones creativas para lograr resultados.</b>	<b>92</b>
<b>16</b>	<b>A los trabajadores les han comunicado y conocen las reglas.</b>	<b>93</b>
<b>17</b>	<b>La empresa capacita a los trabajadores en diversos temas.</b>	<b>94</b>
<b>18</b>	<b>Cuenta espacios adecuados para el desarrollo de sus operaciones.</b>	<b>95</b>
<b>19</b>	<b>Se siente cómodo Ud., en el ambiente físico donde trabaja.</b>	<b>96</b>
<b>20</b>	<b>Se siente Ud., identificado e involucrado con la empresa.</b>	<b>97</b>
<b>21</b>	<b>Opina Ud., que es productivo (a) y se están logrando los objetivos.</b>	<b>98</b>
<b>22</b>	<b>Propone acciones para mejorar la calidad de su trabajo.</b>	<b>99</b>
<b>23</b>	<b>Escucha a los clientes ofreciendo orientación y ayuda.</b>	<b>100</b>
<b>24</b>	<b>Se capacita Ud., por su cuenta en diversos temas.</b>	<b>101</b>
<b>25</b>	<b>Cuáles de estos valores, practica Ud., constantemente.</b>	<b>102</b>
<b>26</b>	<b>Aporta Ud., con iniciativa e ideas, cuando surge un problema.</b>	<b>103</b>
<b>27</b>	<b>Opina que Ud., es un colaborador (a) importante.</b>	<b>104</b>

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>1</b>	<b>Dimensiones del Clima Organizacional.</b>	<b>39</b>
<b>2</b>	<b>Trabajo en Equipo.</b>	<b>45</b>
<b>3</b>	<b>Comunicación Organizacional.</b>	<b>47</b>
<b>4</b>	<b>Desempeño Laboral Según Campbell.</b>	<b>53</b>
<b>5</b>	<b>Habilidades Laborales.</b>	<b>57</b>
<b>6</b>	<b>Actitudes hacia el Trabajo.</b>	<b>63</b>
<b>7</b>	<b>Logotipo de la Empresa.</b>	<b>68</b>
<b>8</b>	<b>Ubicación de la Empresa.</b>	<b>69</b>
<b>9</b>	<b>Plano de Ubicación de la Empresa.</b>	<b>70</b>
<b>10</b>	<b>Sexo de los Entrevistados.</b>	<b>81</b>
<b>11</b>	<b>Edad de los Entrevistados.</b>	<b>82</b>
<b>12</b>	<b>Grado de Instrucción de los Entrevistados.</b>	<b>83</b>
<b>13</b>	<b>Libertad Para Tomar Decisiones.</b>	<b>84</b>
<b>14</b>	<b>Promueven su participación.</b>	<b>85</b>
<b>15</b>	<b>Tienen en cuenta sus opiniones.</b>	<b>86</b>
<b>16</b>	<b>Generan entusiasmo en los colaboradores.</b>	<b>87</b>
<b>17</b>	<b>Estimulan la comunicación interna entre los trabajadores.</b>	<b>88</b>
<b>18</b>	<b>Motivan a los trabajadores a incrementar las ventas.</b>	<b>89</b>
<b>19</b>	<b>Animan la confianza mutua en la empresa.</b>	<b>90</b>
<b>20</b>	<b>Aplican el “Trabajo en Equipo” en la empresa.</b>	<b>91</b>
<b>21</b>	<b>Los trabajadores proponen acciones creativas para resultados.</b>	<b>92</b>
<b>22</b>	<b>A los trabajadores les han comunicado y conocen las reglas.</b>	<b>93</b>
<b>23</b>	<b>La empresa capacita a los trabajadores en diversos temas.</b>	<b>94</b>
<b>24</b>	<b>Cuenta con espacios adecuados para sus operaciones.</b>	<b>95</b>
<b>25</b>	<b>Se siente cómodo Ud., en el ambiente físico donde trabaja.</b>	<b>96</b>
<b>26</b>	<b>Se siente Ud., identificado e involucrado con la empresa.</b>	<b>97</b>
<b>27</b>	<b>Opina Ud., que es productivo (a) y se están logrando los objetivos.</b>	<b>98</b>
<b>28</b>	<b>Propone acciones para mejorar la calidad de su trabajo.</b>	<b>99</b>
<b>26</b>	<b>Escucha a los clientes ofreciendo orientación y ayuda.</b>	<b>100</b>
<b>27</b>	<b>Se capacita Ud., por su cuenta en diversos temas.</b>	<b>101</b>

<b>28</b>	<b>Cuáles de estos valores, practica Ud., constantemente.</b>	<b>102</b>
<b>29</b>	<b>Aporta Ud., con iniciativa e ideas, cuando surge un problema</b>	<b>103</b>
<b>30</b>	<b>Opina que Ud., es un colaborador (a) importante.</b>	<b>104</b>

## RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo general determinar la influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los colaboradores en la empresa Tecnología e Ingeniería Especializada en Inspección Técnica Vehicular Perú S.A.C. Huánuco-2022.

El clima organizacional es el enunciado personal de la “percepción” que los colaboradores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen y que influye directamente en el desempeño de la organización empresarial.

Podemos afirmar que el Clima Organizacional es un contenido de gran importancia actualmente para casi todas las organizaciones públicas y privadas. Estas han tenido en cuenta que necesariamente deben buscar el continuo mejoramiento del entorno de sus organizaciones, para así alcanzar un incremento de la producción y productividad, sin perder de vista el capital humano.

Según el autor Idalberto Chiavenato (2000) lo define al desempeño laboral, cómo aquellas acciones o comportamientos observados en los colaboradores que son relevantes para el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más notable con la que cuenta una organización.

Planteamos como hipótesis general: existe una influencia directa del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral en la empresa Tecnología e Ingeniería Especializada en Inspección Técnica Vehicular Perú S.A.C. Huánuco-2022, teniendo una correlación positiva de 0,751

La metodología aplicada fue la siguiente Tipo de Investigación: correlacional. Nivel de Investigación: descriptivo. Método de Investigación: cuantitativo. El Diseño de Investigación no experimental, de corte Transversal. Población: 10 trabajadores, por ser una población

pequeña, la muestra es la misma (Censal). Técnicas de Recolección de Datos: la encuesta.  
Instrumentos de Recolección de Datos: el cuestionario estructurado.

De acuerdo con el coeficiente de Pearson existe una correlación entre el clima organizacional y desempeño laboral, siendo el factor de correspondencia (0.751\*\*) que significa una correlación positiva y significativa, es decir que, a mejor clima organizacional mejor desempeño laboral en la Empresa Tecnología e Ingeniería Especializada en Inspección Técnica Vehicular Perú S.A.C, Huánuco, 2022.

**Palabras Clave:** Clima organizacional, desempeño laboral, productividad, comportamiento del colaborador, objetivos organizacionales.

## ABSTRAC

The general objective of this research is to determine the influence of the Organizational Climate on the Labor Performance of the collaborators in the company Tecnología e Ingeniería Especializada en Inspección Técnica Vehicular Perú S.A.C. Huánuco-2022.

The organizational climate is the personal statement of the "perception" that employees and managers form of the organization to which they belong and that directly influences the performance of the business organization.

We can affirm that the Organizational Climate is a content of great importance today for almost all public and private organizations. They have taken into account that they must necessarily seek the continuous improvement of the environment of their organizations, in order to achieve an increase in production and productivity, without losing sight of human capital.

According to the author Idalberto Chiavenato (2001), it is defined by work performance, as those actions or behaviors observed in collaborators that are relevant to the achievement of the organization's objectives. In effect, he affirms that good job performance is the most notable strength that an organization has.

We propose as a general hypothesis: there is a direct influence of the Organizational Climate on Labor Performance in the company Tecnología e Ingeniería Especializada en Inspección Técnica Vehicular Perú S.A.C. Huánuco-2022, having a positive correlation of 0.,  
751

The applied methodology was the following Type of Research: correlational. Research level: descriptive. Research method: quantitative. The Non-experimental Research Design, cross-sectional. Population: 10 workers, as it is a population small, the sample is the same. Data Collection Techniques: the survey. Data Collection Instruments: the structured questionnaire.

According to the Pearson coefficient there is a correlation between the organizational climate and work performance, with the correspondence factor (0.893 \*\*) which means a positive and significant correlation, that is, the better the organizational climate, the better the work performance in the Technology Company. and Specialized Engineering in Vehicle Technical Inspection Peru SAC, Huánuco. 2022.

**Key Words:** Organizational climate, job performance, productivity, employee behavior, organizational objectives.

## INTRODUCCIÓN

La gestión productiva de bienes o de servicios es uno de los aspectos más importantes para que cualquier empresa asegure el uso eficiente de sus recursos en el cumplimiento de sus metas y objetivos.

Aún más, en un medio sumamente competitivo de una economía de libre mercado, el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral son factores de sobrevivencia que deben considerar todas las empresas.

En este marco se propone un Clima Organizacional óptimo para la empresa y su influencia directa en el Desempeño laboral de los colaboradores, que se integra a la cadena de valor que viene a ser una herramienta estratégica usada para analizar las actividades de una empresa y así identificar sus fuentes de ventaja competitiva.

La medición del desempeño laboral debe estar basada en una serie de principios fundamentales, los parámetros de medición han de tener una relación directa con las características del puesto de trabajo que ocupa el empleado al que se debe evaluar.

El proceso requiere que el empleado esté de acuerdo con el mismo y comprenda de manera clara los fines que se pretenden alcanzar con la evaluación del clima organizacional.

Mc Kinsey consideraba a la empresa como una serie de funciones, marketing, recursos humanos, producción, entre otros, que debían analizar en relación con las mismas funciones de las firmas competidoras, si lo que se quería era entender su estrategia y conocer su posición en el mercado. (Bustos, 1981).

## **CAPÍTULO I: PROBLEMA**

### **1.1 Planteamiento del Problema.**

Hoy en días existe acuerdo unánime en lo que se refiere al clima organizacional, es un factor preponderante y tiene un gran impacto en el desempeño laboral. En el mes de enero del 2014, algunos estudiosos de la universidad de Warwick (Inglaterra), analizaron la conducta de aproximadamente 700 trabajadores para diagnosticar la relación que se da entre la felicidad que una persona experimenta en su centro de trabajo y los resultados laborales logrados. El estudio en mención se basó en cuatro experimentos diferentes, no obstante, todos ellos arribaron a las mismas conclusiones: si un colaborador está satisfecho, labora mejor y por ende logar resultados superiores.

Teniendo en consideración otro estudio de Harvard Bussines School (EE. UU), la motivación laboral se va perdiendo tras algunos meses en el puesto de trabajo, en el 85% de los casos del estudio, las organizaciones empresariales deben de poner en funcionamiento ciertos sistemas para mantener cohesionado muy motivado al equipo de trabajo.

No sólo son inevitable los incentivos premios, sino también otros que reconoce el estudio de la consultora Towers Watson & Co. (Corporación Americana de Servicios Profesionales, sus principales acciones son la gerencia de riesgos y consultoría en capital humano), el desarrollo profesional de los colaboradores y estableciendo oportunidades en el mediano plazo, la cesión de responsabilidades y el hecho de que las organizaciones empresariales ayuden y forjen ideas nuevas en los trabajadores, además de recompensas y

reconocimientos que no sólo sean en dinero por los alcances de la productividad del trabajador.

La fórmula planteada parece ser muy objetiva, a la máxima satisfacción del trabajador por causa de un adecuado clima organizacional, mejor desempeño laboral en la organización empresarial.

Por ejemplo, Google es una empresa que está trabajando hace años en el tema de clima organizacional, ha destinado dinero en generar políticas de bienestar. Logrado incrementar el nivel de complacencia en ellos en un 37%. Con lo que satisfacer a los colaboradores es un buen negocio, sin ninguna vacilación afirma Andrew Oswald, investigador titular de un estudio de la universidad de Warwick (Inglaterra).

Diferentes empresas que han resuelto jugar por un buen clima organizacional, es la cervecera alemana “Heineken”, en el año 2014 impartió cursos de “Midfulness”, es una estrategia de promoción de la salud y la satisfacción en el lugar de trabajo. Luego de dos años posteriores la compañía realizó su primer balance de la experiencia. Entre un 85 % y 95% de los participantes, ellos admitieron un incremento en su flexibilidad mental y su capacidad de adaptación a los cambios, el 91% dijo que había mejorado su vida personal familiar y fuera del trabajo y el 80% se sentía mucho más a gusto en su lugar de trabajo, en consecuencia, eran más productivos.

Un clima organizacional saludable es el producto de varios factores del microentorno y del macroentorno, entre ello podemos mencionar la motivación del personal, el desarrollo profesional de los colaboradores, la pertenencia e involucramiento con su organización. Por eso es de vital importancia vigilar la satisfacción de los colaboradores, ya que esto tendrá efecto en su desempeño laboral eficaz y eficiente, conllevando a las empresas a lograr resultados positivos en todas las áreas que las componen.

Una investigación realizada a nivel global por la empresa Gallup Inc. (empresa estadounidense de análisis y asesoría localizada en la ciudad de Washington, D. C. Fundada por Geotge Galluop en 1935), devela que en todo el mundo existe más del doble de trabajadores desconectados de sus puestos laborales que empleados felices. Por ejemplo México está a la cabeza de las tristemente cifras en la región, 60% de los desconectados y un significativo 28% que repudia a sus labores cotidianas.

Lewin, K. (1936), la conceptualización del clima organizacional proviene originalmente de su trabajo que demostró que la conducta del humano depende básicamente de la situación entera donde ocurre ese comportamiento. El término “situación global” en el estudio se refiere a los seres humanos y a su entorno psicológico (o de comportamiento). Esta atmósfera es vista y descifrado por la persona. Es decir, la conducta es una reacción de interrelación entre las personas y el medio ambiente que lo rodea.

En la actualidad las empresas están muy interesadas en el bienestar de sus colaboradores, las razones más altruista o ética, son de carácter pragmático, un colaborador que no esté contento no va a entregar lo mejor de él. Esto tienen una relación directa entre el desenvolvimiento laboral y en consecuencia con la productividad.

Gubbins, A (2019), gerente de Gretat Place to Work Intitute Perú, nos indican que existen estudios que revelan que las empresas que practican un mejor clima laboral son las que tienen mayor productividad, son innovadora y rentables. Manifiesta que cuando las personas se encuentran a gusto con lo que hacen, están dispuestas a entregar el 100% de su esfuerzo en beneficio de su organización.

Un informe realizado por el Ministerio de Trabajo y promoción del Empleo de Perú revela que en Lima metropolitana un trabajador privado labora cerca de 50 horas semanales. Más aún mayor el 25% de ese total de ellos trabajan a más de 60 horas semanales.

Las circunstancias de labor cumplen en esa forma un rol significativo, no sólo para el bienestar del colaborador, sino también para incrementar la productividad de la empresa.

El investigador Tamashito, S. (2015), examinando el tema a nivel Perú, concluye que existen algunos modelos que se pueden diferenciar claramente. Aun que es un poco complicado generalizar los estudios de clima laboral que se ejecutan en las organizaciones empresariales en el Perú, estas exponen en general niveles muy bajos de satisfacción laboral, en lo que se refiere al liderazgo empresarial.

Lo importante del producto de estos estudios, según señala, es la práctica que expone y dice que el liderazgo positivo siempre sirve para aun diagnóstico en la gestión del clima organizacional. Todo lo contrario, con resultados satisfactorios, el futuro no es muy auspicioso que digamos, porque es más complicado cambiar las condiciones, que hace que las personas perciban las cosas que no andan correctamente.

¿Cuándo los resultados serán positivos? Sato comenta, hay que evaluar todas las formas de liderazgo, de la alta dirección y de los jefes inmediatos, ya que son dos realidades diferentes. Se dan también situaciones muy seguidas de problemas con el jefe inmediato superior, se aconseja en estos casos, tomar algunas medidas para mejorar el microclima.

De la misma forma dice que las condiciones laborales actúan directamente en el ejercicio laboral de los trabajadores, debido a que el micro entorno tiene efecto en las diversas situaciones generales en la que los colaboradores realizan sus operaciones (organizativo, entorno, facilidad de herramientas, etc.) y les permite a ellos identificar sus necesidades y expectativas en consecuencia su grado de complacencia.

Un clima organizacional positivo lleva a la satisfacción laboral del sujeto, es un estado subconsciente del colaborador, pero que tiene que ver con las situaciones personales y la de su trabajo, es decir, relaciona entre la expectativa y la realidad encontrada por el trabajador.

En un artículo en el diario “Gestión” en la sección Management y Empleo, la gerente de la empresa consultora peruana “Aptitus” Alejandra Fonseca, indica que en un estudio realizado en la ciudad de Lima, aproximadamente el 86% de los colaboradores renuncian por un pésimo clima laboral en las empresas peruanas, según la investigación destaca el mal liderazgo y las interrelaciones negativas con los superiores directos. “Los trabajadores no se encuentran dispuestos a recibir una orden que no es explícita y clara de parte de los superiores o encargados. Ellos prefieren renunciar”.

El clima laboral puede crearse mediante ambientes de respeto mutuo, empatía, espacios físicos atractivos, beneficios para el trabajador, como por ejemplo horarios un tanto flexibles, crecimiento profesional y generándoles un equilibrio entre lo profesional y lo personal.

Insistió que, si las empresas no orientan su atención a sus trabajadores y no tratan de cambiar el clima laboral, así como las buenas prácticas laborales, a futuro se complicarán las cosas y se reflejará en el desempeño laboral.

Ya las investigaciones sobre clima organizacional se están posicionando en las empresas como un instrumento primordial para elaborar sus proyectos estratégicos. Generalmente el interés que las organizaciones empresariales otorgan al bienestar de sus colaboradores se ha incrementado en forma rápida en estos últimos años. No hay duda de que estamos frente a una mega tendencia.

En la empresa Tecnología e Ingeniería Especializada en Inspección Técnica Vehicular Perú S.A.C, Huánuco, se pueden percibir algunas dificultades de productividad, profesionales que les falta desarrollar habilidades directivas, insatisfacción de los colaboradores, alta rotación y ausentismo de ellos. Los canales de comunicación no son los más adecuados.

Todas estas circunstancias no deseadas en la organización influyeron para tomar la decisión de realizar esta investigación, de la misma forma cabe indicar que la señorita autora de la presente Tesis, es una colaboradora de esta empresa.

## **1.2 Formulación del Problema.**

### **1.2.1 Problema General:**

¿Cómo influye el Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los colaboradores en la empresa Tecnología e Ingeniería Especializada en Inspección Técnica Vehicular Perú S.A.C. Huánuco-2022?

### **1.2.2 Problemas Específicos:**

**PE 1.** ¿Cómo se relacionan las Condiciones Laborales con el Desempeño Laboral de los colaboradores en la empresa Tecnología e Ingeniería Especializada en Inspección Técnica Vehicular Perú S.A.C. Huánuco-2022?

**PE 2.** ¿Cómo se relaciona el Estilo de Liderazgo con el Desempeño Laboral de los colaboradores en la empresa Tecnología e Ingeniería Especializada en Inspección Técnica Vehicular Perú S.A.C. Huánuco-2022?

**PE 3.** ¿Cómo se relaciona el Trabajo en Equipo con el Desempeño Laboral de los colaboradores en la empresa Tecnología e Ingeniería Especializada en Inspección Técnica Vehicular Perú S.A.C. Huánuco-2022?

**PE 4.** ¿Cómo se relaciona la Comunicación Eficaz con el Desempeño Laboral de los colaboradores de los colaboradores en la empresa Tecnología e Ingeniería Especializada en Inspección Técnica Vehicular Perú S.A.C. Huánuco-2022?

### **1.3 Objetivos.**

#### **1.2.1 Objetivo General:**

Determinar la influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los colaboradores en la empresa Tecnología e Ingeniería Especializada en Inspección Técnica Vehicular Perú S.A.C. Huánuco-2022.

#### **1.2.2 Objetivos Específicos:**

**OE 1.** Determinar la influencia las Condiciones Laborales en el Desempeño Laboral de los colaboradores en la empresa Tecnología e Ingeniería Especializada en Inspección Técnica Vehicular Perú S.A.C. Huánuco-2022.

**OE 2.** Determinar la relación que existe entre el Estilo de Liderazgo con el Desempeño Laboral, de los colaboradores de los colaboradores en la empresa Tecnología e Ingeniería Especializada en Inspección Técnica Vehicular Perú S.A.C. Huánuco-2022.

**OE.3.** Determinar la relación que existe el Trabajo en Equipo con el Desempeño Laboral, de los colaboradores en la empresa Tecnología e Ingeniería Especializada en Inspección Técnica Vehicular Perú S.A.C. Huánuco-2022.

**OE. 4.** Determinar la relación que existe entre la Comunicación Eficaz con el desempeño Laboral, de los colaboradores en la empresa Tecnología e Ingeniera Especializada en Inspección Técnica Vehicular Perú S.A.C. Huánuco-2022.

#### **1.4 Justificación.**

Los autores Calva & Hernández (2004), nos dicen que diagnosticar el clima organizacional, permitirá examinar la percepción que tienen los colaboradores de su organización, el ambiente laboral en esta y en consecuencia se puede estimar que también repercute en el desempeño empresarial, el cual genera un efecto para sus componentes.

Una de las debilidades que tienen las empresas, es la de no considerar en su planificación a los colaboradores (público interno), olvidando que ellos son la imagen de los valores, la calidad y el servicio que brindan las empresas a los clientes externos en la organización empresarial, en efecto el clima organizacional tiende a ser ignorado por muchas de las organizaciones, ya que se da por descontado que sí están proporcionando las herramientas básicas a sus clientes internos para ejecutar sus tareas y esto es suficiente para que desempeñen adecuadamente sus funciones.

De acuerdo con lo indicado, implementar u diagnóstico del clima organizacional es de vital importancia para reconocer las áreas de oportunidad que se tiene dentro de ella, una vez que se les hayan identificado se podrá elaborar un planeamiento de mejora continua como una propuesta a la empresa, teniendo como objetivo alcanzar un mejor ambiente laboral.

Se piensa que, al lograr un equipamiento en el clima laboral, se conseguirá que los colaboradores laboren de una manera efectiva, exista un mayor nivel de satisfacción, integridad con la organización y sentimiento de pertenencia hacia ella. En consecuencia, se brindará un mejor servicio al cliente externo, proyectando a su vez una mejor imagen.

Así mismo cuando se toma en cuenta la conducta del grupo, está condicionado a la percepción que tenga de la empresa y de sí misma, una preocupación importante es que se debe crear un equilibrio entre los grupos de referencia y mejora el ambiente laboral.

De esta forma, mantener un clima laboral favorable, es necesario, ya que posibilitará la estabilidad personal y ayuda a complementar la misión de la empresa.

Se realiza el presente trabajo de investigación por la imposición que tienen las organizaciones, de ser cada vez más competitivas, como consecuencia de los cambios del entorno y del contexto teniendo en cuenta que en la empresa materia del presente estudio, se evidencia algunas situaciones no deseadas, tales como la desmotivación de los colaboradores, impuntualidad y/o ausentismo, comunicación no fluida, todo ello se refleja en una baja productividad.

Con este trabajo de investigación se pretende iniciar el camino hacia una mejora continua en la empresa Tecnología e Ingeniería Especializada en Inspección Técnica Vehicular Perú S.A.C. Huánuco, 2022.

Para crear un compromiso de pensamiento integral ante las condiciones laborales en las que se desarrollan los trabajadores, teniendo presente el hecho de que el buen clima laboral es un componente definitivo en el desempeño laboral y efecto en la eficiencia de la gestión empresarial.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1 Antecedentes.

#### 2.1.1 A Nivel Internacional.

- El autor Santamaría J. G (2020), en su trabajo “Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Data Pro S. A Quito, 2020. De la Universidad Andina Simón Bolívar. Ecuador. Maestría en desarrollo del talento Humano.

El objetivo de su investigación fue: Determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S. A.

Las principales conclusiones a las que arribó fueron:

Se determinó que el clima organizacional incidía en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Datapro S. A, esto lo determino en el primer nivel de los resultados que arrojaron la estadística descriptiva sobre las variables y sus respectivas dimensiones, y ello consolidó la afirmación las pruebas de inferencia estadística, que luego de ser aprovechadas, se descartaron por completo el pensamiento de la independencia de las variables de estudio indicadas.

La otra concusión dice que, al no haber alcanzado las metas programadas por la organización durante el periodo del examen, esto obedeció a muchas circunstancias, unos internos y otros externos, que definitivamente desbordaron las variables de estudio.

De todas maneras en el ambiente interno, las condiciones de las causa pudieron ser de una parte operativos, entre ellos podemos mencionar que la empresa, al no poseer una arquitectura organizacional debidamente estructurada y conocida por todos los colaboradores de ella, origina situaciones relacionadas con la falta de cumplimiento de los objetivos de la organización, con fusión en el personal y sobre todos temas de gobernabilidad, jerarquía y comunicación, toma de decisiones y cumplimiento de la normatividad y procedimientos.

De igual forma se presentaron factores que tienen relación con el factor humano y que esto afectó el desempeño laboral, entre otros se pudo observar la falta de motivación, un desempeño básico cumplidor, mucha reticencia para trabajar en equipo, no cumplimiento con los estándares de calidad indicados, eficiencia y sentirse injustamente tratados, especialmente en el aspecto de las remuneraciones y también el reconocimiento.

Todos los componentes de la variable clima organizacional, se generaron desde un alcance específico a un alto impacto, sobre la variable desempeño laboral.

- Domínguez, A. L. (2014), en su trabajo de investigación: “Inteligencia Emocional y Clima Laboral como Predictores del Desempeño Laboral de los directivos del Corporativo Adventista del Norte de México”. Tesis de grado de Maestría en administración de Recursos Humano de la Universidad de Montemorelos. Facultad de Ciencias Administrativas. El objetivo de este trabajo fue evaluar si la inteligencia emocional y el clima laboral son los predictores del desempeño laboral de los directivos de Corporativo Adventista del Norte de México”.

Una vez terminado su trabajo de investigación, llegó a las siguientes conclusiones:

Sobre la declaración del problema general: la presente investigación tuvo como fin evaluar si el nivel de inteligencia emocional y el clima laboral, son los predictores del nivel de desempeño percibido por los directivos del corporativo Adventista del Norte de México.

Con el examen de los datos obtenidos, y la aplicación del instrumento de la muestra, se logró determinar la existencia de una influencia positiva y muy significativa en un nivel alto de la inteligencia emocional, sobre el nivel del desempeño laboral percibido.

También indicó que, si los directivos lograran mantener niveles altos de autocontrol de sus sentimientos, mantener su motivación muy enfocada en los objetivos y las metas institucionales, reconocer las emociones de otros y mantener una relación laboral sana con los colaboradores, se podrían sostener niveles altos de desempeño laboral, en lo relacionado con la planeación, organización, dirección y control de gestión directiva.

- Costa, F (2016), en su trabajo de investigación: “Medición del clima organizacional y satisfacción laboral claves para un ejercicio efectivo. Tesis de la Universidad Torcuato Di Tella. Buenos Aires, Argentina. Tuvo como objetivo: A través del análisis del caso BAHSC, identificar cuáles son las mejores prácticas y las herramientas que permiten que una empresa garantizar una medición confiable del clima organizacional y c de los empleados, como así también asegurar las mínimas condiciones, para poder lograr un comportamiento de parte de los miembros de la organización durante este proceso.

Finalizado el trabajo de investigación, llegó a las siguientes conclusiones:

En cuanto al camino elegido por el BAHSC, a través de la implementación de las WEA, se llegó a la conclusión que esta es una herramienta muy importante, pero no lo suficiente al momento de tratar de entender el resto del clima organizacional, en especial tomando el formato utilizada por la empresa en análisis.

En primer lugar, se puede ver que el modelo de la encuesta, el cual fue de elaboración propia, no asegura contar con las dimensiones mínimas establecidas, según se describieron en el apartado correspondiente, como lo indicado a los temas económicos y posibilidades de promoción principalmente.

Sin embargo, ello pone en duda la elaboración del instrumento producto de un análisis exhaustivo, en favor de medir las dimensiones críticas, para entender el clima y satisfacción laboral, o si por el contrario las mismas, fueron seleccionadas de tal forma que un resultado favorable o aceptable, a sabiendas de que ciertas dimensiones podrían ser calificadas de una manera no favorable.

Como se puede observar de los resultados arrojados en el año 2014, gracias a la inclusión de comentarios sumamente libres el finaliza cada sección, surgieron menciones a temas de sueldo y beneficios, los que no podrían ser vistos previamente. Aun así, es difícil establecer si los resultados numéricos fueron afectados de alguna manera por esas variables.

De tal manera como se detalló en la teoría, la percepción de uno de los elementos claves a la hora de examinar el clima organizacional, y esta percepción del mismo modo se identificará en la influencia, por el hecho de llevar a cabo un diagnóstico organizacional, lo que de todas maneras es importante que sea influenciada negativamente por un uso no correcto de la herramienta en mención que se escogió.

### **2.1.2 A Nivel Nacional.**

Pastor, (2018), en su trabajo de investigación “Clima Organizacional y Desempeño Laboral en los Trabajadores Administrativos de una Empresa Privada de Combustible e Hidrocarburos, Lima 2017”, tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores Administrativos

de una Empresa Privada de Combustible e Hidrocarburos, Lima, 2017. Al finaliza su trabajo, llegó a las siguientes conclusiones:

1. Indicó que podemos concluir que existe una relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de una empresa privada de combustible e hidrocarburos en Lima, 2017.

2. Existe una relación directa entre la relación personal y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de una empresa privada de combustible e hidrocarburos en Lima, 2017.

3. Existe una relación directa entre el involucramiento y el desempeño laborales de los trabajadores administrativos de una empresa privada de combustible e hidrocarburos en Lima, 2017.

4. Existe una relación directa entre la supervisión y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de una empresa privada de combustible e hidrocarburos en Lima, 2017.

5. Existe una relación directa entre la comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de una empresa privada de combustible e hidrocarburos en Lima, 2017.

6. Existe una relación directa entre las condiciones y el desempeño laborales de los trabajadores administrativos de una empresa privada de combustible e hidrocarburos en Lima, 2017.

- El autor Yerren, Y (2017), en su trabajo de investigación: “Satisfacción Laboral y Productividad de los Colaboradores en la Empresa Klauss S. S, Lima, 2016”. Tesis: Licenciada en Administración, Facultad de Ciencias de Gestión. Universidad Autónoma del Perú. El objetivo general fue determinar la relación entre la satisfacción laboral y la

productividad de los colaboradores en la empresa Klauss S. A. Lima. Una vez que terminó su trabajo llegó a las siguientes conclusiones:

Existe una relación positiva moderada al  $0,562^{**}$ , según el estadístico R momento de Pearson un nivel de significancia de  $0,000$ , el cual nos indica que, a mayor satisfacción laboral, mayor será la productividad de los colaboradores de la empresa Klauss S. A

Existe una relación positiva moderada al  $0,595^{**}$ , según el estadístico R momento de Pearson un nivel de significancia de  $0,000$ , el cual nos indica que, a mayor satisfacción laboral, mayor será la calidad de los productos de la empresa Klauss S. A

Existe una relación positiva moderada al  $0,475$  según el estadístico R momento de Pearson un nivel de significancia de  $0,002$ , que indica que, a mayor satisfacción laboral, mejor tienen que ser la planta y el equipo en la empresa Klauss S. A

Existe una relación positiva moderada al  $0,477^{**}$ , según el estadístico R momento de Pearson un nivel de significancia de  $0,002$ , el cual nos indica que, a mayor satisfacción laboral, mayor será el rendimiento del capital humano de los colaboradores de la empresa Klauss S. A

Finalmente siendo los resultados las correlaciones bajas, se concluye que la variable productividad, necesita de mayores variables para ser explicada, es decir, no por el hecho de que se presente una satisfacción alta, la productividad se incrementará.

- El autor Girón, R (2017), en sus tesis: “El clima laboral y la productividad en la empresa COMSA Instalaciones y Sistemas Industriales S. L, sucursal en el Perú, Huacho”. De la universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Facultad de Ingeniería y Sistemas e Informática. Tuvo como objetivo principal determinar si el clima laboral se relaciona con la productividad en la empresa COMSA Instalaciones y Sistemas Industriales S. L, sucursal en el Perú Huacho 2017”.

Arribó a las siguientes conclusiones:

Indica que, con respecto al objetivo general, se concluye que el clima laboral se relaciona con la productividad, conforme se puede observar en la contrastación de la hipótesis general, donde el valor  $p$  es igual a 0,018, por lo tanto, menor que el nivel de significancia  $\alpha=0,05$ , entonces se rechaza la  $H_0$  y aceptamos la  $H_1$ , es decir el clima laboral se relaciona significativamente con la productividad en la empresa COMSA Instalaciones y Sistemas Industriales S. L, sucursal en el Perú Huacho 2017.

Hay que resaltar que el resultado se obtuvo mediante la prueba de independencia (Chi cuadrado), siendo procesada la data respectiva en el paquete estadístico SPSS Statistics 22.0

Para el primer objetivo específico concluye que la motivación se relaciona con la productividad, conforme se puede observar en la contrastación de hipótesis específicas (inciso a) donde el valor  $p$  es igual a 0,012, por lo tanto, menor que el nivel de significancia  $\alpha=0,05$ . Entonces se rechaza la  $H_0$  y aceptamos la  $H_1$ .

Es decir que la motivación y el clima laboral se relaciona significativamente con la productividad en la empresa COMSA Instalaciones y Sistemas Industriales S. L, sucursal en el Perú Huacho 2017.

Para el segundo objetivo específico se concluye que el liderazgo se relaciona con la productividad, conforme se puede observar en la contratación de hipótesis específicas (inciso b) donde el valor  $p$  es igual a 0,020, (tal como se muestra en la tabla) por lo tanto menor que el nivel de significancia  $\alpha=0,05$  entonces se rechaza la  $H_0$  y aceptamos la  $H_1$ , es decir que el liderazgo se relaciona significativamente con la productividad en la empresa COMSA Instalaciones y Sistemas Industriales S. L, sucursal en el Perú Huacho 2017.

### 2.1.3 A Nivel Regional / Local.

• La tesis de Castillo Díaz, L (2017), “Influencia del clima Organizacional en la Relaciones Laborales de los Trabajadores de la Empresa World Copiers Amarilis – Huánuco 2017”. De la Universidad Católica “Los Ángeles de Chimbote”. Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas. Tuvo como objetivo general: Determinar la influencia del clima Organizacional en la Relaciones Laborales en la Empresa World Copiers Amarilis – Huánuco 2017. Llegando a las siguientes conclusiones:

1. Se determinó que la influencia del clima Organizacional en las Relaciones Laborales no es favorable, porque revisando los indicadores utilizados para medir Clima Organizacional, 7 de los 10 indicadores resultando negativos, siendo este el mayor porcentaje, indicando claramente que el clima organizacional es un aspecto que se tienen que mejorar en la Empresa World Copiers Amarilis – Huánuco, ya que es un factor preponderante para el desarrollo de la empresa y de los trabajadores.

2. Se llegó a determinar que la influencia de la responsabilidad individual en las relaciones laborales no es favorable, porque un 37.93% de los trabajadores, respondieron que sus compañeros cumplen sus labores de manera eficaz y el 62.07% respondieron que sus compañeros realizan sus labores en forma ineficaz.

3. Se llegó a determinar que la cooperación dentro de la Empresa World Copiers Amarilis – Huánuco, tienen un alto nivel desfavorable, porque el 55.17% de los trabajadores encuestados respondieron que no se promueve el trabajo en equipo. Mientras que el 58.62% de los trabajadores contestó que existen conflictos en la empresa

4. Las relaciones sociales tienen un alto grado de influencia en las relaciones laborales en la Empresa World Copiers Amarilis – Huánuco, porque sólo un 41.37% de los trabajadores respondieron que sí existe comunicación fluida entre el gerente y trabajadores, y un 55.17% contestó que no existe la práctica de compañerismo entre ellos.

5. Se determinó que la motivación tiene un alto grado de influencia en las relaciones laborales en la Empresa World Copiers Amarilis – Huánuco, porque un 65.51% de los trabajadores manifestó que la empresa no premia ni reconoce por los resultados obtenidos, un 68.97% de los trabajadores manifestaron estar motivados por las capacitaciones que promueve la empresa World Copiers E.I.R.L. Amarilis, Huánuco.

- El maestrista Rojas, R (2018), en su trabajo de investigación “Clima organizacional y desempeño laboral en la Unidad Territorial FONCODES. Huánuco 2018”. Tesis de la Universidad César Vallejo. El objetivo General fue: Determinar cómo se relaciona el clima organizacional y desempeño laboral en la Unidad Territorial FONCODES. Huánuco 2018. Sus principales conclusiones fueron:

La relación es significativa entre el clima organizacional y desempeño laboral en la Unidad Territorial FONCODES. Huánuco 2018. Ya que, en la prueba de hipótesis realizada, la significancia o p-valor es igual a 1.015, menor que el estimado de error 0,05, entonces se acepta la hipótesis nula. Así mismo también existen entre las variables una relación directa y moderada, don se encuentra el coeficiente de correlación, que tiene un valor de 0,522, esto implica que el mejoramiento de desempeño laboral se debe a un adecuado clima organizacional.

De la misma forma el 76% de los colaboradores de la Unidad Territorial FONCODES. Huánuco 2018”, opinan que el clima organizacional es regular y el 24% opina que es bueno, en lo que respecta al desempeño laboral el 48% de los trabajadores opinan que dicho desempeño es bueno y sólo, el 52% que es regular.

Así mismo indica que no existen ningún tipo de evidencia s estadísticas suficientes para afirmar que la autonomía y el desempeño laboral en la Unidad Territorial FONCODES. Huánuco 2018, tiene una relación significativa, toda vez que p=valor a 0,991

es mayor que el estimado (0.01), donde el coeficiente de correlación es muy débil, casi inexistente, cuyo valor es de 0,003, lo que nos dice que la autonomía no tiene incidencia o un grado de dependencia significativa en el desempeño laboral, donde se establece que se relaciona fuertemente con otras dimensiones.

También se concluye que la comunicación asertiva y el desempeño laboral en la Unidad Territorial FONCODES. Huánuco, tiene una relación directa moderada, puesto que el coeficiente de relación tiene un valor de 0,617, es decir un buen desempeño laboral en la Unidad Territorial FONCODES. Huánuco, se debe a una buena o adecuada comunicación asertiva, con un trato adecuado, vocabulario básico aparente y respetuoso.

• El Bachiller Briones, V (2019), en su trabajo: “Clima Organizacional y Desempeño Laboral” en los Trabajadores de la Unidad Ejecutora 407- Red de Salud Puerto Inca – Huánuco 2018. Universidad Privada de Pucallpa. Facultad de Ciencias Contables y Administrativas. Indicó como objetivo general: determinar la relación entre el clima organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores la Unidad Ejecutora 407- Red de Salud Puerto Inca – Huánuco 2018. Universidad Privada de Pucallpa. Conclusiones:

1. Se determinó que el clima el clima organizacional tiene una relación directa y significativa con el Desempeño Laboral en los trabajadores la Unidad Ejecutora 407- Red de Salud Puerto Inca – Huánuco 2018.

2. El coeficiente de correlación Pearson es de  $r= 0,639$  y con un nivel de significancia  $P \text{ valor}=0,00005$ , por lo que dicha relación es positiva baja.

3. Se determinó que el involucramiento laboral como parte del clima organizacional tiene una relación directa y significativa con el Desempeño Laboral en los trabajadores la Unidad Ejecutora 407- Red de Salud Puerto Inca – Huánuco 2018. La intensidad de la relación hallada es  $r=0,494$  que tiene asociada a una probabilidad  $P \text{ valor} = 0,001$ .

## **2.2 Bases Teóricas.**

### PARA LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL.

#### **2.2.1 Clima Organizacional.**

Según el autor Lewin, K. (1936), la conceptualización de clima organizacional proviene originariamente de este autor, quien demostró que la conducta humana es el resultado de su situación global, donde nace el comportamiento humano.

El término “situación global” en el tema, se refiere a la persona y a su entorno psicológico (o de comportamiento). Este ambiente es observado y descifrado por la misma persona. Es decir, la conducta, es una función de interacción entre persona y el ambiente.

Durante muchos años la palabra “clima”, ha sido utilizado de manera genérica, para describir la sensación o la atmósfera en las organizaciones. Al término “Clima Organizacional” se le ha indicado de modo general un significado más preciso, gracias a los aportes de algunos investigadores como Owens (1976).

Los primeros pensadores sobre este tema, como Tanguri, Litwin (1968) quienes precisaron que es una cualidad o propiedad del ambiente interno organizacional, que a) es percibida o experimentada por los integrantes de una organización, b) influye en los comportamientos y c) tiene una duración realmente relativa.

Campbell, J. P (1970), este autor amplía el concepto y los considera como una serie de atributos, relativamente duraderos y específicos en el ambiente interno de todas las organizaciones, que pueden ser deducido de una manera diferente para cada organización que relaciona con los miembros de su medio ambiente (interno).

En esta clase de relación el sujeto toma actitudes y crea expectativas, que describen en la organización sus características estáticas como en grado de autonomía.

Jhonson (1972), Payne (1974) y Dressel (1976), nos dicen que el clima de una organización genera efectos sobre la conducta de sus integrantes y afecta en cierto grado

sus actividades, puesto que se compone de una serie de variables que comprenden: normas, valores personales y grupales, estructuras organizacionales, entre otros.

Para Payne (1974), dice que puede ser medido operacionalmente con métodos observables objetivos, a través de percepciones de los integrantes del sistema.

Fincher, C. (1995) indica que se puede definir al clima organizacional como las “percepciones que los empleados puedan tener en relación con las prácticas organizacionales y los principios objetivos”. Agrega que la valoración del clima organizacional es acertada con la valuación de la actuación, ventajas y limitaciones que pudiera tener la organización y plantear acciones correctivas.

Para Nash (1983), nos refiere que es mucho más que un estilo administrativo, es el resultado de las interacciones entre la estructura de la organización, las políticas, el carácter del personal, las prácticas administrativas y las relaciones humanas informales en la organización.

Chiavenato, I (2009) reseña que el clima organizacional se refiere al ambiente existente entre los miembros de una organización.

Indica que se encuentra estrechamente ligado al nivel de motivación de los colaboradores e incide de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional. En consecuencia, es favorable cuando proporciona satisfacción las necesidades personales y la elevación del aspecto moral de los miembros integrantes, es desfavorable cuando no se logra satisfacer esas necesidades intrínsecas.

En el clima organizacional influyen necesariamente algunos factores intangibles. Las actitudes de los jefes y supervisores hacia la personalidad de los trabajadores y de la metodología que se aplica para dirigir y controlar las tareas de los trabajadores, son de principal importancia para determinar el sector de la organización de la cual son los

responsables. Otros de los elementos que también favorece al clima organizacional, son las relaciones que existen dentro y también entre los grupos que conforman cada uno de ellos.

Se dan también factores de naturaleza física que actúan en el clima de la organización, dada su influencia directa o indirecta sobre la conducta humana. Entre ellos tenemos al ambiente físico, la naturaleza y la disposición del trabajo, así como a condiciones de seguridad de los colaboradores.

La forma en que los componentes básicos del proceso organizacional se constituyan en insumo, que mediante el diseño de ciertas estrategias motivacionales produzcan resultados en la calidad de la vida de los miembros de la organización, más específicamente en su productividad, en la satisfacción de los miembros y el mejoramiento de la imagen y del clima organizacional de la entidad.

**Gráfico N.º 01**  
**Dimensiones del Clima Organizacional**



Fuente: <https://www.google.com/url?sa=i&url=http%3A%2F%2Ftrabajos>  
Elaboración: Propia.

### 2.2.2 Liderazgo Empresarial.

Drucker, P (2003), en su libro “El liderazgo que marca la diferencia”, se dedicó a analizar el papel del líder, su conducta y cuáles son sus metas. Luego concluyó:

- La única definición válida del líder, es que se trata de alguien que tiene seguidores.
- Un buen líder no constituye esa persona a la que se ama o se admira.
- El liderazgo no constituye popularidad, sino resultados.
- Los líderes siempre dan el ejemplo. Siempre son muy visibles.
- El verdadero liderazgo es responsabilidad, no es ni rango, ni privilegio, ni dinero.
- Hacer es la mejor manera de decir”. Decía el apóstol José Martí.

Como dice Codina, A (2005), los líderes son los verdaderos hacedores, no son predicadores, delegan siempre las cosas, pero no delegan la única cosa que pueden hacer con excelencia, lo único que marca la diferencia, lo que define las normas o aquello por lo que quieren.

También se afirma que es una habilidad que algunas personas pueden desarrollar y por lo cual, el líder de la organización es capaz de influir en los trabajadores para lograr metas y objetivos. Muchas veces se utiliza el término jefe como sinónimo de líder, pero no es lo mismo. ¿Por qué?

Existe una diferencia fundamental, mientras que un jefe siempre utilizará su rango o posición para poder mandar de una manera autoritaria y unidireccional, el verdadero líder es aquella persona que motiva a sus colaboradores y los dirige, sin importar sus ideas. Por tanto, un buen liderazgo empresarial ejerce sus funciones basándose en puntos clave: trabajo en equipo, mucha motivación y una estructura organizativa funcional.

Desafortunadamente todavía hoy existen líderes basados en la visión tradicional y, de esta manera sumamente autoritaria.

Muchas organizaciones empresariales están apostando por el nuevo liderazgo empresarial, porque han comprobado que de esa manera son más productivos y se mejora el clima laboral, además, lo importante se incrementará la productividad en las organizaciones.

Lewin, K (1890-1947) fue un psicólogo alemán que influyó de forma fundamental en el desarrollo de esta ciencia.

Definiendo tipos de liderazgo:

*Liderazgo Laissez-faire:* Es un tipo de liderazgo que empieza en positivo, que se confía en lo que sabe hacer para sus colaboradores. Es muy responsable y consciente de que sus seguidores estén preparados para desempeñar las muchas tareas que se han encomendado y en consecuencia hay que “dejarlos hacer”.

La actitud de este tipo de líder se caracteriza por dejar libertades a sus colaboradores, para que realicen sus tareas de la forma más práctica que puedan. Al final lo que cuentan son los resultados y no tanto la forma del procedimiento. Ello no significa que siempre se va a mantener al margen de las actividades. Cuando sea necesario les aconsejará o los orientará, pero nunca impone su criterio.

¿El resultado? Se incrementa la motivación de los colaboradores y cada vez son más eficaces.

*Liderazgo Democrático:* Este tipo de líderes creen firmemente por la relevancia de la implicación de sus empleados. Promueve su participación y se genera entusiasmo en ellos, porque cree que sus opiniones siempre se tomarán en cuenta.

Esta forma de liderazgo descarta todas las actitudes autoritarias y estimula la comunicación interna. El trabajo en equipo adquiere demasiada importancia y las ideas de cada uno de ellos. Es fundamental decir que la decisión final recaerá en el responsable,

empero ejercer un liderazgo democrático permitirá tener una visión más amplia y consecuente que mejorará la visión de la organización.

*Liderazgo Autocrático:* Esta tipología se sitúa en el extremo contrario al anterior tipo de liderazgo, el democrático.

En este tipo de liderazgo autocrático son los jefes los que tienen, los que ostentan y demuestran el poder, sin que nadie pueda demostrar su inconformidad con sus decisiones ni expresar sus opiniones.

Es un tipo de liderazgo demasiado negativa, porque genera tensión entre los trabajadores, una baja autoestima o reducir la productividad de los trabajadores. El lema es: “es el jefe el que manda y los trabajadores sólo obedecen”. En consecuencia, la comunicación es de tipo unidireccional.

*Liderazgo Transaccional:* Fundamentalmente se basa en el intercambio, habitualmente sólo de incentivos económicos de jefe a empleado, como una recompensa por el trabajo bien realizado y el logro de objetivos. Ambas partes son beneficiadas.

El servidor es recompensado por sus esfuerzos y otro lado, el líder motiva a sus subordinados, logrando el nivel de ventas esperado y los ingresos empresariales.

*Liderazgo Transformacional:* Este tipo de liderazgo se concentra básicamente en el capital humano, es decir, en sus trabajadores. Es consciente que la transformación, sólo es posible si se incide en el compromiso de los trabajadores, confía en ellos y les permite una comunicación más fluida con los superiores.

Se distingue por fomentar la creatividad y la participación de todos los miembros de la empresa, no se tiene miedo a afrontar los riesgos, motivar a los trabajadores es estimular fuertemente la confianza bidireccional.

### **2.2.3 Trabajo en Equipo.**

El experimento de Elton Mayo, E (1933) de Hawthorne confirmó que las recompensas económicas no son la única forma de motivar al hombre, sino que también existen otros tipos de recompensas llamadas sociales: las denominadas simbólicas y no materiales. Cuando las personas están en una situación de trabajo, no se encuentran aislados los uno de los otros colegas, sino que están ligado entre sí, por relaciones interpersonales, especialmente en el marco de los grupos.

Es que de esta manera se traspasa del concepto de homo economicus (escuela clásica) a la del homo sociales (Escuela de las Relaciones Humanas), la idea de esta corriente filosófica es la resolución de los problemas del funcionamiento de la organización, a partir de los mejores factores de las relaciones humanas y de los equipos para movilizar las energías y dirigir a los comportamientos en el sentido correcto.

Es de suma importancia aclarar estos dos conceptos: equipo de trabajo y trabajo en equipo.

Los equipos de trabajo lo conforman un conjunto de personas asignadas o también autoasignadas de acuerdo con sus competencia y conocimientos específicos, para desarrollar una determinada tarea, bajo la conducción de un promotor o gestor.

El trabajo en equipo se refiere y está basado al conjunto de estrategias, procedimientos y metodologías que aplica un grupo humano para lograr metas y objetivos propuestos.

Algunas definiciones de trabajo en equipo.

Katzenbach & K. Smith, (1993), dicen que lo constituyen un número reducido de personas con capacidades complementarias y con un propósito preestablecido, un objetivo de trabajo y un planeamiento comunes y con responsabilidades mutuamente compartida.

Feinstein, A. R (1998), afirma que un equipo es un conjunto de personas convocadas y que tienen destrezas y capacidades distintas, que se comprometen y colocan competencias diferentes, en función al cumplimiento de metas comunes.

Álvarez, J. (1997), desde su punto de vista es un grupo energizado que se comprometido para el logro de metas comunes a todos ellos, que trabajan y disfrutan con realizarlo, así mismo buscan y producen resultados de alta calidad.

Se puede afirmar que un equipo de trabajo lo conforman un conjunto de personas que se organizan funcionalmente, en una forma determinada y buscan lograr objetivos comunes. En esta definición están implícitos los tres elementos claves del trabajo en equipo: personas, organización, objetivo común. Un equipo de trabajo puede conceptualizarse como un conjunto o grupo de personas que tienen capacidades complementarias y que cooperan para alcanzar objetivos comunes responsablemente.

En tal circunstancia el trabajo en equipo hace referencia a varias acciones estratégicas, técnicas o procedimentales que emplea el grupo para lograr sus propósitos. Etimológicamente la palabra nace del escandinavo “Skip”, cuyo significado es barco y del francés “equipage”, que designa a la tripulación o el conjunto de personas coordinadas para realizar un trabajo de navegación.

Un pensamiento fundamental al respecto es que ellos realizan una obra en común, vinculados por un propósito y una organización determinada. No resultaría extraño pedir un esfuerzo máximo a los integrantes del equipo, ya que van en el mismo barco.

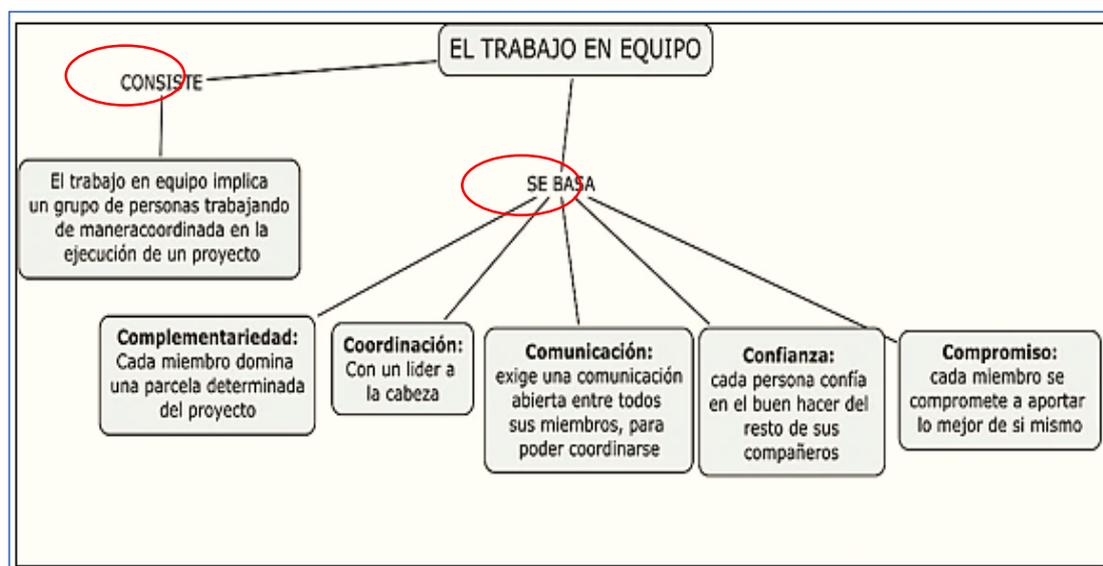
Finalmente podemos afirmar que el trabajo en equipo es la acción individual que está dirigida que, al tratar de lograr los objetivos compartidos, no se pon en peligro la cooperación, todo lo contrario, con ello se fortalece y se cohesionan el equipo de trabajo. La cooperación está relacionada con que cada miembro del equipo aporta sus recursos personales para coadyuvar al logro de los propósitos establecidos anteladamente.

Es sumamente importante indicar que, en un equipo, no debe de confundirse con un grupo, definitivamente, no son lo mismo. Un grupo lo constituyen una serie de personas que conforman un conjunto, es decir, el grupo es una reunión de persona que van a hacer algo juntos, por ejemplo, del de asistir a un espectáculo.

Un equipo en cambio, además de ser un grupo de personas, están organizadas con un propósito común a ellos, una meta o un objetivo.

Todas las dinámicas de grupo tienen sus ventajas y desventajas. Se puede afirmar que les promueve la creatividad, motivados naturalmente, descentraliza sus funciones entre los miembros del equipo, en forma libre intercambian conocimientos, experiencias y optimizan el tiempo de sus integrantes totales.

**Gráfico N.º 02**  
**Trabajo en Equipo**



Fuente: <https://www.google.com/url?sa=i&url=http%3A%2F%2Ftrabajoenequipoklv.blogspot.com>  
Elaboración: Propia.

#### **2.2.4 Comunicación Organizacional.**

La comunicación organizacional tiene muchas conceptualizaciones, pero todas ellas en un sentido genérico, versan sobre un mismo aspecto.

Goldhaber, H. (2006), por su parte lo define como “el conjunto total de mensajes dentro de una red de relaciones sociales independientes”.

De San Miguel, A (2004), lo describe como “el conjunto total de mensajes que se intercambian entre todos los componentes de una organización y entre ella y su medio”.

A las comunicaciones organizacionales se las puede dividir fundamentalmente en interna y externa. La primera está dirigida a los componentes de la organización y la segunda a las relaciones públicas externas.

Su funcionamiento está dado por la posibilidad de integración, porque supone la mirada de la comunicación, al aunar disciplinas y prácticas que hasta el momento de su aparición se desarrollaba divididamente, como es el caso de la publicidad y las Relaciones Públicas y también de la comunicación de Marketing, todas ellas ya son antiguas en su ejercicio y desarrollo como concepto. Las comunicaciones en la organización cumplen las siguientes funciones:

Descriptiva: porque expone el estado de los procesos de la comunicación o la concepción de las situaciones en los diferentes ambientes de la organización. Evaluadora: indica todas las razones por las cuales los diferentes campos donde actúa y de la manera que lo hacen, es decir, identifica los elementos que influye en los procesos comunicacionales. De Desarrollo: se encarga de la manera como reforzar a que ha sido evaluado como acertado y mejorar lo que crea erróneo y proponer cómo realizarlo.

Riel, V (2007), este autor trata de identificar los elementos y las acciones que componen los procesos de la comunicación en la organización, que también comprende a las Relaciones Públicas, las relaciones con las administraciones públicas, las relaciones con

los inversores, con el mercado laboral, la publicidad corporativa, la comunicación ambiental y la comunicación interna. Engloba a todo un conjunto de actividades comunicacionales diversas, que sólo tienen unos pocos puntos en común.

Las más importantes características que suelen tener en común, es sin lugar a duda, que cualquiera de las formas de comunicación organizacional, están orientadas, ante todo, a los llamados públicos meta, es decir, a los públicos con los cuales la organización posee una relación independiente.

Trelles, I (2000), “el análisis de la comunicación interna siempre estará interesada en los procesos y subprocesos, por medio de los cuales se procura que los integrantes de la organización cumplan las actividades designadas, en coordinación con los objetivos propuestos por el equipo de trabajo”.

La Casa (1998), indica que “la comunicación interna se enfoca en el estudio de los flujos de información interna de una organización. Su conocimiento permite comprender la organización de la empresa, tratar de adecuar las herramientas y los instrumentos indispensables, propiciado por la direccionalidad”. Se conoce que existe hasta tres tipos de comunicación interna: horizontal, transversal vertical: descendente y ascendente.

Gráfico N.º 03  
Comunicación Organizacional



Fuente: <https://www.google.com/marketing-digital%2Fplan-de-comunicacion>  
Elaboración: Propia.

La autora peruana Pinilla, H (2006) de la Universidad de Lima, en su trabajo de investigación: la Comunicación Organizacional en el Perú: Modelos de Diseño y Gestión, señala que la comunicación corporativa es un componente medular y estratégico tanto para garantizar el buen funcionamiento de cualquier institución, como para potenciar su crecimiento y desarrollo.

Ello no obstante, los estudios de clima y cultura que realizan habitualmente las organizaciones muestran que éste es un aspecto débil y problemático, falencias que se explican porque no existen una adecuada planificación, ubicación y manejo dentro de la empresa o entidad. Falta preparación y conocimiento en materia comunicacional y, por si ello fuera poco, no existe un registro sistemático del éxito o riesgo de determinadas prácticas y tampoco un método instrumental que, adecuado a la realidad de las organizaciones, guíe la planificación y gerencia del tema.

### **2.2.5 Condiciones Físicas de Trabajo.**

Pérez, &. Merino, M (2014) “generalmente las condiciones de trabajo están compuestas por diferentes tipos de condiciones, como las físicas en las que se realizan el trabajo: (iluminación, diversas comodidades, tipos de maquinaria, uniformes y otros), y condiciones medioambientales”.

Desde de siempre las condiciones medioambientales varían de un área a otra y de una instalación a otra. Además, las evidencias nos indican que variaciones pequeñas de temperatura, iluminación, ruido o calidad del aire, pueden ejercer efectos negativos en el desempeño y actitudes de los colaboradores.

Temperatura: es una variable donde se puede apreciar las diferencias de los individuos. Para poder maximizar la productividad es muy interesante que los empleados

laboren en un ambiente en el cual la temperatura esté medida de tal manera que se maneje en un rango de aceptable.

**Ruido:** en algunos momentos se puede producir ruidos impredecibles, los cuales tienen efectos negativos, tienden a interrumpir la capacidad de los trabajadores para poder concentrarse y poner atención a su trabajo.

**Iluminación:** hay que tener en consideración que la intensidad de la luz debe ser adecuada, dependiendo de la tarea que realiza el trabajador.

**Calidad del Aire:** los experimentos indican que, en relación con el desempeño en el trabajo, los diversos contaminantes, pueden reducir la producción en diversas labores.

**Diseño del lugar de trabajo:**

**Tamaño:** relacionado a la cantidad de metros cuadrados utilizado por el trabajador. El nivel del trabajador está relacionado con el espacio que ocupa.

**Distribución:** se refiere a la distancia que se da entre las personas y las instalaciones, influye de una manera significativa en la interacción social.

**Privacidad:** es la cantidad de espacio en la distribución para cada uno de los trabajadores, puede ser un taller o una oficina. Influyen las barreras físicas. El deseo de privacidad es muy apreciado por las personas. La privacidad limita las distracciones, las cuales suelen ser problemáticas para las personas que realizan tareas complejas.

**Ergonomía:** es el conjunto de técnica conocidas y aplicadas para el trabajo, los productos, los sistemas, los ambientes que se adapten las capacidades y limitaciones físicas y mentales de los trabajadores en el centro de labor.

Son algunos tipos de conocimientos de carácter multidisciplinario, que se aplica para la adecuación de los sistemas y los entornos artificiales, también a las necesidades.

### **2.2.6 Pertenencia y Compromiso Organizacional.**

Frecuentemente en examen de la vinculación psicológica existente entre los integrantes de una organización empresarial se ha centrado primordialmente en el estudio del compromiso organizacional.

Los autores Meyer, A & Topolniski (1989) en estos momentos actuales en la mayoría de los que investigan el tema, creen que el compromiso organizacional es una situación multidimensional, en los últimos años el modelo Meyer han dominado algunas investigaciones en función a este concepto.

Estos autores han llegado a distinguir entre el compromiso afectivo que se ha referido hacia el pensamiento la idea o la obligación hacia la organización del comportamiento de continuación (CC continúan en la organización porque además se necesita hacerlo).

Maslow, A. (1954) refiero a que “otras teorías no pueden explicar dicha vinculación psicológica de los colaboradores de la organización cómo es el tema del sentido de la pertenencia a esta empresa que refiere que le pertenece y esto es una necesidad humana”.

Los autores Lynch-Sauer & Bauwseman, C. (1992) nos dicen que “los elementos esenciales para desarrollar un sentido de pertenencia hacia organización es la buena experiencia, de sentirse valorado en ella aceptado y la necesidad por las otras personas de la empresa, los grupos o los ambientes y la percepción de parte del sujeto de que sus características similares o complementarias a de las otras personas que pertenecen a este sistema, es decir, la experiencia que se suscita de ajustarse o querer ser muy congruentes con los otros seres, grupos o ambientes que se puede dar a través de ciertas características compartidas, porque son complementarias entre ellas.

Cameron, (2004), también considera que en este sentido de pertenencia de los colaboradores, a los que les llama vínculos interpersonales o una parte de la identidad social

y ello se relaciona al ámbito organizacional como una fase de identificación con la organización donde se encuentra el sujeto.

Ashford & Mael (1989), también apuntan a que “aunque realizando un examen de las diferencias y similitudes entre los conceptos de identificación organizacional no es del todo novedoso. el estudio es muy real de las operaciones entre el compromiso organizacional y el sentido de pertenencia considera que sí lo es”.

Como no existen más investigaciones sobre el caso que propongan algunos objetivos similares resulta bastante peligroso rechazar en base a una evidencia mínima o la potencial relevancia del sentido de pertenencia en el análisis del comportamiento organizacional.

Hagerty, W, & Early. (1996) señalan que el sentido de pertenencia es un factor importante para la salud mental y el Bienestar Social de los colaboradores, que se asocia inmediatamente al funcionamiento psicológico y social. Se presenta siempre un análisis o examen de un estado de bienestar de los colaboradores.

Los autores Cutberton, Follanger & Mills (2010) en un trabajo que realizaron recientemente en torno al bienestar psicológico indican que incluir componentes cognitivo-conductuales y de motivación o motivacionales, se refiere a una idea mayor a los llamados crecimiento personal y el desarrollo del potencial humano, esta idea se refiere a los principales indicadores del funcionamiento positivo.

La definición de salud y bienestar en el lugar de trabajo ha merecido en todos los tiempos mucha atención por parte de los investigadores organizacionales siempre desde diferentes puntos de vista por ejemplo cuando los colaboradores tienen problemas de salud y bienestar en el centro de trabajo desde luego que van a ser menos productivos minimizando su forma de contribuir a la empresa tomando decisiones de muy baja calidad y son más propensos al absentismo.

## PARA LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL.

### **2.2.7 Desempeño Laboral.**

#### *Teorías del Desempeño Laboral.*

Klinger & Navaldin (2000) señalan que diversas teorías explican el vínculo entre la motivación y la capacidad para poder desempeñarse óptimamente del mismo modo la relación entre la satisfacción laboral su desempeño y miento.

#### *Teoría de la Equidad.*

Estos autores también señalan que está relacionada con la percepción del colaborador con respecto al trato que recibe justo en la lealtad en las expresiones de buena voluntad y generalmente una mayor efectividad en su trabajo diario.

Del mismo modo podemos señalar aunque la teoría es sumamente diáfana la dificultad está en que muchas veces esta percepción está vinculada a un estado mental basada en algunos juicios subjetivos.

Sin embargo, hay que indicar que significa la imparcialidad y el trato justo como elemento básico apareciendo con idéntica importancia por la buena comunicación entre los que dirigen la organización y los subordinados.

Esta equidad está constituida por dos aspectos:

- a. El rendimiento.
- b. La equipo a equiparación con otros.

En el primer caso, se compara su aporte o rendimiento de su labor y la retribución o salario que percibe en relación con sus demás compañeros.

### *Teoría de las Expectativas.*

Se enfoca en los sentimientos y los niveles de satisfacción de los colaboradores, de qué forma irradian un mejor desempeño en su puesto de trabajo, con respecto a otros sujetos. Son básicamente tres los factores que se han identificado.

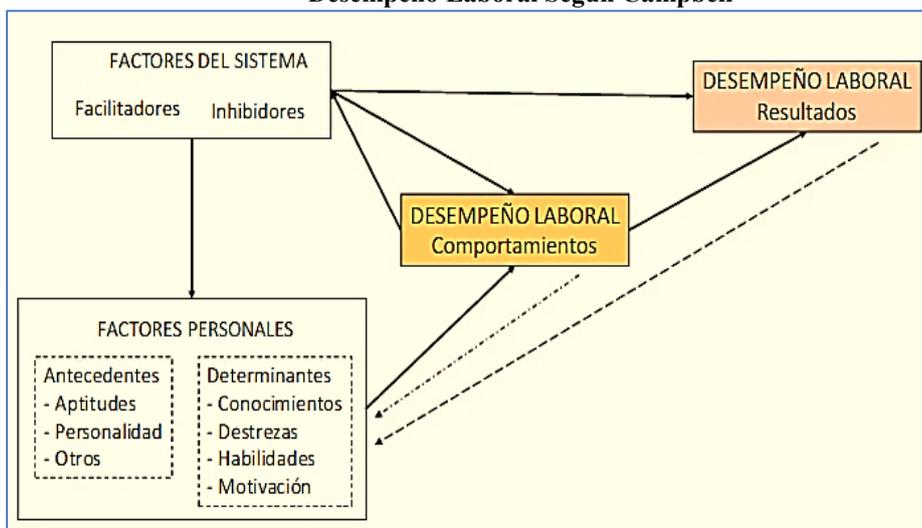
a. El alcance que el colaborador pueda tener para realizar tu trabajo con los niveles requeridos.

b. La evaluación que realiza el mismo colaborador y cree que puede tener un trabajo y de un nivel esperado.

c. Se da la importancia a lo que el colaborador concede a estas sanciones, premios o castigos.

Esta teoría da a entender que las reacciones tanto positivas y negativas en su desempeño laboral, ya que como seres humanos también tenemos diferentes clases de expectativas y metas.

**Gráfico N.º 04**  
**Desempeño Laboral Según Campbell**



Fuente: [https://www.academia.edu/40516021/Teor%C3%ADas\\_del\\_desempe%C3%B1o\\_laboral](https://www.academia.edu/40516021/Teor%C3%ADas_del_desempe%C3%B1o_laboral).  
Elaboración: Propia.

### **2.2.8 Competencias Laborales.**

El autor Alles, M (2009) nos señala que es una característica subyacente de los seres humanos que generalmente se relaciona con los niveles de eficiencia o rendimiento superior en una situación o trabajo. Algunos de los indicadores que el autor enumera:

-Son los conocimientos constituido por el conjunto de información que almacena a través de la experiencia y el aprendizaje.

-Nivel de comunicación. La comunicación siempre cumple cuatro funciones básicas en toda organización o en un determinado grupo humano: control, motivación, información y expresión.

Mertens, L (2004), al tratar el tema señala que: “la conceptualización de la competencia laboral desde una mirada de las empresas tiene la visión de la existencia de dos enfoques básicos: uno estructural y el otro dinámico. A los que dicen que son complementarios porque afrontan la idea de la competencia laboral de diferentes puntos de vista que pueden ser combinados al momento de ser aplicados”.

Aunque el concepto de competencia laboral en este enfoque estructural no es solo historia, sino que tiene en cuenta los contextos de la actuación profesional del colaborador y resulta muy interesante, toda vez que solo no incluye la cantidad de conocimientos habilidades y actitudes, sino que también las actitudes que se requiere para el logro de metas o resultados establecidos con anterioridad. Esta definición permite trascender la idea de competencia como una dimensión netamente cognitiva y situarla en un entorno psicológico de mayor extensión.

González, M (2004), señala que: “el estudio de las actitudes se inicia desde el año 1996 con la idea primigenia de que este examen juntando a otros elementos abordados en definiciones ya conocidas se entiende a las competencias a los conocimientos cualidades

habilidades y atributos junto con los valores creencias y actitudes que produce un desempeño exitoso en un entorno rol o situación que se le presenta al sujeto”.

Peiró, J. M (1999), confirma de manera similar como es pensado anteriormente dice que: “las competencias son conocimientos habilidades aptitudes control y persistencia para hacer frente a situaciones complejas y de esta forma alcanzar el desempeño laboral anhelado disposición para realizar y motivación para saber cómo desarrollar el rol asignado a cada uno de los colaboradores”.

A manera de conclusión: las competencias laborales la constituyen todo un grupo identificable, además evaluable de actitudes personales (habilidades, conocimientos destrezas, capacidades y otros factores). Asimismo, actitudes tales como la motivación, los valores, las creencias, las conductas, etcétera., que le permiten al sujeto un desempeño competitivo en su organización.

### **2.2.9 Habilidades Laborales.**

Las habilidades laborales se pueden definir como contextos inherentes a los propios sujetos, que no tienen relación alguna con conocimientos técnico, sino que representan una de sus características y por lo tanto esto marca la diferencia de un trabajador a otro, a priori igualmente preparados técnicamente para desempeñar un puesto de trabajo.

#### *Tipos de Habilidades Laborales.*

Hay que tener en claro que los conocimientos técnicos son fundamentalmente para desarrollar o desarrollarse en un determinado puesto de trabajo, pero de igual manera las habilidades profesionales y también las habilidades sociales adquiridas por cualquier trabajador. En ambos casos son relevantes para poder crear un buen clima laboral u organizacional y de esta manera incrementar la productividad de los colaboradores.

Hay que tener en cuenta que las habilidades laborales son quizás capacidades sociales que están más relacionados a la forma de ser del sujeto

De igual forma podemos enumerar algunas habilidades capacidad de adaptación al trabajo de los colaboradores: trabajo en equipo, manejo de tensiones etcétera. Asimismo el poder de negociación, saberse comunicar correctamente, creatividad e innovación, iniciativas, decisiones acertadas y en conclusión se debe de actuar de una manera acertada y racional.

Dentro de estas habilidades sociales que se requiere en todo buen trabajador, podemos destacar: saber escuchar, empatía, liderazgo, optimismo, flexibilidad, capacidad para comunicarse y don de convencimiento.

#### *Habilidades más Destacadas.*

Las personas que se encargan del reclutamiento y selección de personal en las organizaciones deben de valorar las hojas de vida de los postulantes, de las que tengan mayor preparación técnicamente, mencionando capacidades, de decir lo que se quiere entender en la entrevista personal para captar determinadas habilidades laborales de los postulantes, que no solo contribuyen a incrementar la productividad en la organización sino también y quizás lo más importante mejorar el clima laboral.

Se debe de tener en cuenta cierta capacidad de adaptación a los nuevos cambios en las empresas y que son muy habituales hoy en día de tal manera que es impostergable no afrontarlos de la manera adecuada y adaptarse a los nuevos escenarios turbulentos.

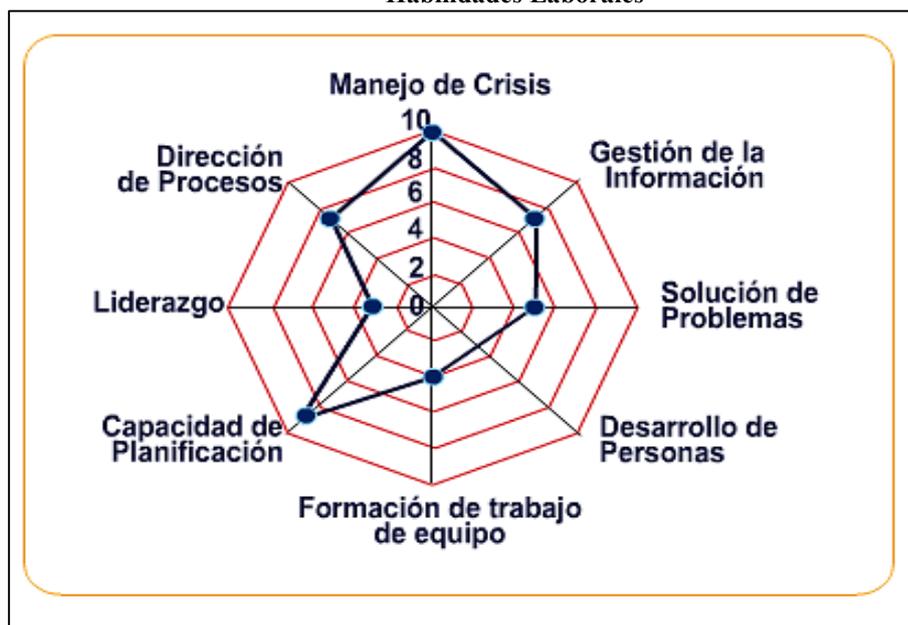
Practicar en las diferentes áreas de la empresa el trabajo en equipo. la persona seleccionada debe tener la capacidad de trabajar en armonía con sus colegas y tener un carácter proactivo y sincero en todo momento.

Ser empático: habilidad que siempre va a favorecer del trabajo en equipo, tan necesario para la empresa y mejora el ambiente laboral e incrementando la productividad.

Creatividad: los trabajos, las tareas y los problemas hay que plantearlo y resolverlos de manera diferente, solo es un asunto de creatividad e imaginación.

Habilidades de Marketing: los colaboradores deben de saber gestionar positivamente la imagen de la organización, tanto fuera de ella como por dentro para poder tener un posicionamiento competitivo dentro de la sociedad.

Gráfico N.º 05  
Habilidades Laborales



Fuente: <https://www.google.com/url?sa=i&url=httpswww.computrabajo.com.mx>  
Elaboración: Propia

### 2.2.10 Conocimientos Técnicos.

Rafino, Ma. (2020), señala que: “el conocimiento técnico o simplemente técnica, es una de las maneras de saberes aplicarlos, que generalmente necesitan ciertas destrezas manuales e intelectuales, así como el manejo de diferentes herramientas y otros conocimientos complementarios que son necesarios para lograr una tarea específica.

Ese tipo de conocimientos son inherentes a los seres humanos y nacen de la necesidad de cambiar el entorno para hacerlo más habitable y confortable. Asimismo, para adaptar el

mundo a las necesidades de las personas, en la actualidad se combina la ciencia y la técnica y se tiene como resultado la “tecnología”.

Este conocimiento técnico puede ser aplicado a diversos campos del saber humano, desde la utilización de las herramientas y el arreglo de las máquinas, la puesta en marcha de los sistemas hasta llegar a las diversas manifestaciones del arte, por ejemplo, los pintores y escritores de la historia que han innovado esos artes de forma muy formidable.

Como otras formas del conocimiento el entendimiento debe y puede asimilarse, no es innato al ser humano, generalmente se requiere de la transmisión de ciertos conocimientos formales o informales a través de las personas con experiencia en determinados temas.

Hay una diferencia del conocimiento científico, porque no necesariamente viene de la teorización o de la experimentación, sino también que pone a explicar el modo en que la realidad funciona. Sencillamente crea el modo en que se puede manipular la naturaleza para buscar bienes y servicios que sean útiles a los humanos.

#### *Características del Conocimiento Técnico.*

Este conocimiento tiene como intención la resolución de problemas mediante la adaptación de herramientas humanas a la modificación de la realidad, que ya existe todo esto destinado a un fin práctico y que ya está planificado con anterioridad. Las técnicas lo constituyen el objeto de estudio de la tecnología y son los principales aliados de la ciencia.

La ciencia, la técnica y la tecnología convergen en la creación de productos instaurados por los humanos para poder resolver problemas puntuales, al final el desempeño de un individuo en la aplicación del conocimiento técnico va a estar en función siempre de su comprensión de este. Asimismo, dependerá de otros talentos físicos como la destreza, la fuerza, la fuerza la habilidad y la creatividad.

Conocimiento Técnico en una Empresa. Hoy en día las habilidades informáticas o la ciencia de la informática se presentan como un conocimiento muy requerido. Las empresas y todas las organizaciones en general reconocen este conocimiento técnico especializado de sus trabajadores como uno de los activos intangibles fundamentales.

Su importancia en la sociedad radica en que se está generalizando particularmente de tal manera que, concierne más a la tecnología. En tiempos contemporáneos, como hoy, el manejo de estas herramientas muy complejas y saberes técnicos aplicativos es una necesidad imperiosa, mucho más que saber emplear herramientas tradicionales cómo fue en su momento de la Revolución Industrial.

#### *Otras Formas de Conocimiento.*

✓ El Conocimiento científico. Está caracterizado por utilizar la metodología científica para poder comprobar distintas hipótesis que se plantean como resultados de la observación empírica de la realidad fáctica.

✓ Conocimiento Empírico. Proviene de la experiencia directa del sujeto la repetición o la participación sin que haga falta una aproximación teórica o abstracta elaborada.

✓ Conocimiento Filosófico. Nace del pensamiento abstracto del ser humano, como un ser que utiliza su imaginación.

✓ Conocimiento Intuitivo. Se puede adquirir sin mediar razonamiento formal lógico o científico, de manera fortuita e inconsciente por parte del sujeto.

#### **2.2.11 Práctica de Valores en el Trabajo.**

Rodríguez & Díaz (2004), son básicamente los soportes del conocimiento y/o de la experiencia en los cuales se basan las personas para poder tomar sus decisiones y asumir posturas ante diferentes situaciones en el trabajo. Los valores de los colaboradores están vinculados íntimamente con los valores de tipo universal, moral, personal y empresarial,

ya que se pone en práctica asiduamente en cada una de las responsabilidades a la que se debe de asumir como profesionales o técnicos.

Estos valores laborales forman partes de la llama deontología de muchos gremios, con la finalidad de determinar lineamientos y objetivos laborales y se deba de alcanzar y reforzar para ejecutar un trabajo íntegro, equilibrado y ofrecer un excelente producto. En esa línea estos valores definen al sujeto y los principios de la organización empresarial, de la cual forman parte.

Leocata, F. (1991), propone una determinada escala de valores, haciendo una síntesis de ellas de las ya propuestas por Scheler y Lavelle:

- Valores Económicos: ligados a las principales necesidades básicas de los seres humanos, que sirven para satisfacerlas.
- Valores Sensitivos-Afectivos: manifiestan la relación de las personas con su bienestar.
- Valores Estéticos: identifican el pase del natural a lo cultural.
- Valores Intelectuales: Están en torno a la verdad, el conocimiento y la racionalidad de los seres humanos.
- Valores Morales: Están relacionados al modo como se vive y como se interactúa con las demás personas.
- Valores Religiosos: Son los que indican el sentido de la vida de ciertos grupos, para alcanzar un punto alto de paz.

Los valores laborales, generalmente, son reconocidos y apreciados por la sociedad y todas aquellas personas que han sido tratadas con respeto, honestidad, ética y compromiso por parte de un colaborador, en cualquier momento y campo laboral.

Quienes laboran y se manejan desde la práctica de valores laborales, reconocen y agradecen el trabajo en equipo de sus colaboradores, las competencias de sus compañeros

respetan las decisiones de los usuarios, siguieren alternativas, generan espacios confortables de trabajo y, parten de la vocación de servicio personal y no meramente de un interés económico.

*Principales valores laborales.*

Ética: valor que se refiere a la conducta de las personas y que buscan generar el bienestar de todos.

Compromiso: Es un valor complementario con la lealtad. El compromiso denota la voluntad de laborar que tienen las personas y el coraje con el cual asumen sus responsabilidades.

Visión Global: Ver la viabilidad de la empresa en la cual se labora. Permite proyectarse al futuro y formular estrategia en beneficios de la empresa y de los consumidores.

Aptitud: Es la capacidad que tienen cada individuo. Ciertas competencias y habilidades de los colaboradores, las cuales son necesarias para el desarrollo de cualquier tipo de trabajo.

Liderazgo: Capacidad de autoridad y de iniciativa que puedan ejercer los colaboradores en sus respectivas áreas de trabajo.

Responsabilidad: Forma parte de cada una de las diferentes actividades positivas que tienen un colaborador y es parte de su compromiso. Las personas deben de ser responsables con las tareas asignadas y asumir los resultados de sus actos.

Cultura del Esfuerzo: Es necesario contar con los colaboradores de gran capacidad de trabajo y esfuerzo, garantizando los resultados a mediano y largo plazo.

Educación y Respeto: Cuidar las formas y cumplir con los códigos establecidos, para llevar mejores relaciones humanas en el trabajo.

Adaptabilidad al Cambio: Humildad, curiosidad, pasión, inconformismo. Todas ellas responden a la persona con una actitud de querer ser un agente del cambio.

### **2.2.12 Actitudes Laborales.**

Mateo, P. & Ayala, A. I. (2002), todas las personas tenemos diferentes maneras de actuar, en diferentes situaciones disímiles. Se actúa según la forma de ser y el estado de ánimo en el cual nos encontramos. Esto último puede influenciar en forma diferente, pero en situaciones similares. A pesar de ello, normalmente las personas se identifican de una determinada forma y actuación, así mismo su comportamiento para desarrollar sus tareas, más comúnmente conocido como actitud.

#### *Las Actitudes.*

No da lo mismo mirar el mundo con gafas de color cristal rosa, que con unas gafas de color negro. Nuestras actitudes son las gafas que utilizamos cada uno de nosotros para observar alrededor del mundo y estar a la mira de nosotros mismos. Son los filtros a través de los cuales observamos la realidad.

Las actitudes poseen tres componentes diversos: cognitivo (pensamientos), emocional (sentimientos) y conductuales (acciones). La actitud en nuestro centro de trabajo es importante, porque de ella dependerá, en gran parte nuestra continuidad y el éxito de nuestras tareas.

La actitud que muestre un colaborador en su trabajo es tan importante, como el trabajo mismo que realiza. Se puede clasificar a los trabajadores en dos tipos, según la actitud que muestren hacia sus labores cotidianas.

Hay trabajadores que muestran en todo momento una actitud proactiva y siempre están dispuestos a empujar el carro hacia adelante con decisión e iniciativa propia a pesar de las adversidades que se puedan presentar.

Y por otro lado están aquellos colaboradores que siempre aplican una frase muy conocida: “es que...”

**Gráfico N° 06**  
**Principales Actitudes hacia el Trabajo**



Fuente://www.researchgate.net/figure/Figura-4-Principales-actitudes-hacia-el-trabajo  
Elaboración: Propia

Aquellos colaboradores que afronten con pesimismo o negatividad cualquier nueva circunstancia que se propongan, simplemente que no tienen iniciativa o la motivación necesaria para realizarla correctamente, sin quejarse.

También es sumamente interesante el papel que desarrolla el empresario, porque depende de él en gran parte, la actitud que asuman sus colaboradores. Si el colaborador no recibe ningún tipo de motivación o incentivo, lo normal será un tipo de actitud neutra o incluso de poco entusiasmo.

Puede suceder todo lo contrario, si el colaborador es digno de confianza de la que le brindan y se le ofrece una correcta motivación, en consecuencia, lo más probable es que ese sujeto tenga muchas ganas de trabajar e iniciativa para mejorar constantemente.

Si se desea una buena respuesta de los colaboradores se tendrá que combinar el papel del jefe con el de un líder, porque este último es el motivador por excelencia y por lo tanto se obtendrá mejores resultados de los trabajadores en la organización.

Las actitudes que se puede demostrar ante todo el mundo es sumamente interesante, porque de ella dependerá en gran parte nuestro éxito o nuestro fracaso laboral.

Una actitud negativa lleva de todas maneras a la frustración, es muy probable que también esa actitud, nos haga ver la parte negativa de nuestra conducta y puede servir para corregir el rumbo de nuestra actividad laboral.

Todo lo contrario con una actitud positiva, es mucho más probable que se nos acerquen los éxitos deseados, porque un vaso medio vacío, también puede ser un vaso medio lleno, todo va a depender de los ojos que lo miren y las gafas que lleve puesto.

**Tabla N° 01**  
**Diversas Actitudes Ante el Trabajo**

<b>CONSCIENTES</b>	
<b>Amo lo que hago</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>-Vas más allá del ego</li> <li>-Disfrutas de tu profesión, sea la que sea</li> <li>-Valoras lo que te ofrece tu trabajo</li> <li>-Cultivas tu inteligencia emocional</li> <li>-Te centras en dar lo mejor de ti mismo</li> <li>-Aprovechas tu destino para encontrar tu misión</li> <li>-La vida te traerá oportunidades para avanzar</li> </ul>	<b>Hago lo que amo</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>-Estás conectado con tu verdadera esencia</li> <li>-Tu vocación es fuente de pasión y entusiasmo</li> <li>-Tu profesión es un reflejo de quién eres</li> <li>-Cultivas tu inteligencia espiritual</li> <li>-Desarrollas tu talento y tu potencial innatos</li> <li>-Estás al servicio de un propósito mayor que tú</li> <li>-Estás sembrando abundancia y prosperidad</li> </ul>
<b>Odio lo que hago</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>-Tiranzado por el ego</li> <li>-Susceptibilidad, negatividad y beligerancia</li> <li>-Detestas tu función y tu sueldo</li> <li>-Enfadado con la vida y contigo mismo</li> <li>-Te consideras víctima del sistema</li> <li>-Terminas siendo despedido</li> <li>-Condenado a experimentar una crisis</li> </ul>	<b>Cumplo con lo que hago</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>-Anestesiado por el ego</li> <li>-Resignación, impotencia e indiferencia</li> <li>-Padeces el síndrome posvacacional</li> <li>-Falta de autoestima y confianza en ti mismo</li> <li>-No sabes qué hacer con tu vida o no te atreves</li> <li>-Son los siguientes en ser despedidos</li> <li>-Has de cambiar de actitud o reinventarte</li> </ul>
<b>INCONSCIENTES</b>	

Fuente: <https://www.google.com/url?sa=F%2Fdesireeballesteros.com%2que-actitud-eliges>  
 Elaboración: Propia.

## 2.3 Definición de Términos Básicos

### **Ambiente:**

Todo aquello que envuelve la organización, el entorno dentro del cual existe un sistema.

(Goncalves, C. 2010, “Términos de Organización y Administración de Empresas).

### **Burocracia:**

Sistema administrativo, con procedimientos detallados, una jerarquía organizacional que está definida y tiene relaciones interpersonales. (Díaz, J. 2012, “Glosario de Términos”).

### **Capacidad:**

Es la habilidad de una persona, o sistema para desempeñarse en forma eficaz, eficiente y sostenible. (Alhajama, R. Arrastía, F. 2014. “Glosario de Términos de Administración”).

### **Comportamiento:**

Forma de actuar que tienen los sujetos con relación a su entorno de estímulos. (Goncalves, C. 2010. “Términos de Organización y Administración de Empresas).

### **Conflictos:**

La existencia de actitudes, ideas o intereses antagónicos de las personas, que pueden llegar a colisionar. (Cordero, E. 2002. “Diccionario de Relaciones Industriales”).

### **Desempeño:**

Determinadas conductas del colaborador en el cumplimiento de sus funciones. Rendimiento laboral. (Díaz, J. 2012. “Glosario de Términos Empresariales”).

### **Evaluación del Desempeño:**

Es un examen de la actividad laboral de los trabajadores, un proceso técnico, a través del cual en forma integral, sistemática y continua es realizada por parte de los encargados.

(Alhajama, R. Arrastía, F. 2014. “Glosario de Términos de Administración”).

**Gestión:**

Es considerado como el diseño, operaciones y control de sistemas organizativos, ligado a algunos factores, tales como planificar las compras, existencias, control de calidad, etc. (Goncalves, C 2010, “Términos de Organización y Administración de Empresas).

**Indicador:**

Es una medida que permite cuantificar el cumplimiento de una meta u objetivo. (Cordero, E .2002, “Diccionario de Relaciones Industriales”).

**Motivación:**

Se da a través de un proceso, mediante el cual las personas realizan una determinada actividad, desarrollando esfuerzos encaminados a la consecución de ciertos objetivos. (Díaz, J. 2012. “Glosario de Términos Empresariales”).

**Productividad:**

Relación entre los costos invertidos y los resultados esperados. (Alhajama, R. Arrastía, F. 2014. “Glosario de Términos de Administración”).

**Seguimiento del Desempeño:**

Se da a través de un proceso continuo y el análisis de los respectivos información para comparar, en qué medida se está ejecutando un proyecto, programa o política, en función a los resultados planificados. (Goncalves, C. 2010. “Términos de Organización y Administración de Empresas).

**Visión:**

Es la meta hacia donde ese encamina la organización, detallada y en forma especificada. De tal manera que sea un impulsor de las personas hacia el servicio de calidad y la productividad. (Cordero, E. 2002. “Diccionario de Relaciones Industriales”).

## **2.4 Reseña de la Empresa.**

### **2.4.1 ¿Quiénes son?**

***TECNOLOGÍA E INGENIERÍA ESPECIALIZADA EN LINEAS DE INSPECCIÓN  
PERÚ S.A.C. - TINELI PERÚ S.A.C.***

Somos la solución en inspecciones técnicas vehiculares en la ciudad de Huánuco, con la garantía de un servicio orientado a proteger su vida y la de su familia, servicio que realizamos cumpliendo las exigencias del MTC.

“Que, mediante Decreto Supremo N.º 025-2008-MTC, se aprobó el Reglamento Nacional de Inspecciones Técnicas Vehiculares, el mismo que tiene por objeto regular el Sistema Nacional de Inspecciones Técnicas Vehiculares de conformidad con lo dispuesto en la Ley N.º 29237, Ley que crea el Sistema Nacional de Inspecciones Técnicas Vehiculares, cuya finalidad constituye certificar el buen funcionamiento y mantenimiento de los vehículos que circulan por las vías públicas terrestres a nivel nacional, así como, verificar que éstos cumplan las condiciones y requisitos técnicos establecidos en la normatividad nacional”.

“Que, mediante Resolución Directoral Nro. N 5015-2015-MTC/15 de fecha 30 de octubre de 2015, la empresa Tecnología e Ingeniería Especializada en Líneas de Inspección Perú S.A.C. - Tinelí Perú S.A.C., en adelante el CITV, obtiene la autorización para operar un Centro de Inspección Técnica Vehicular de Tipo Mixta, en el local ubicado en la Calle Portón Chico S/N Manzana. A, Lote. 4, Parcela 75, Andabamba, Distrito de Pillco Marca, Provincia y Departamento de Huánuco; para cuyo efecto manifiesta disponer de personal técnico calificado, infraestructura y equipamiento para realizar las inspecciones mencionadas”.

*Visión:* “TINELI PERU SAC” se propone liderar en el campo de las Inspecciones Técnicas Vehiculares en el Perú, por lo cual cuenta con personal altamente calificado y equipamiento de última generación; orientada a la calidad, a la protección del medio ambiente y el desarrollo de su personal.

*Misión:* “TINELI PERU SAC” es una empresa que brinda Inspecciones Técnicas Vehiculares cumpliendo la normatividad vigente, para contribuir con la seguridad vial y cuidado del medio ambiente de nuestro País. Mejorar las condiciones de seguridad, tanto activa como pasiva, de los vehículos para lograr la disminución de la cantidad de accidentes viales, la contaminación ambiental y la contaminación sonora de modo que mejore nuestra calidad de vida.

#### 2.4.2 Logotipo de la empresa.

**Gráfico N° 07**  
**Logotipo de la empresa**



Fuente: Documentos de Gestión de la Empresa.  
Elaboración. Propia.

#### 2.4.3 Principales datos de la empresa.

**Tabla N° 02**  
**Datos de la Empresa**

<b>RAZÓN SOCIAL:</b>	TECNOLOGIA E INGENIERIA ESPECIALIZADA EN LINEAS DE INSPECCION PERU S.A.C. – TINELI PERU S.A.C.
<b>RUC:</b>	20573232055
<b>DIRECCIÓN FISCAL:</b>	Calle Portón Chico s/n Mz A Lt. 4 CPM Andabamba
<b>REGIÓN:</b>	Huánuco
<b>PROVINCIA:</b>	Huánuco
<b>DISTRITO:</b>	Pillco Marca

Fuente: Documentos de Gestión de la Empresa.  
Elaboración. Propia.

#### 2.4.4 Nómina de la empresa.

**Tabla N° 03**  
**Nómina de la Empresa**

N°	Apellidos	Nombres	Cargo	N.° D.N. I
1	Recuay Meza	Oscar Manuel	Supervisor.	19820469
2	Lívano Orrego	Tito Horacio	Supervisor Suplente.	19986066
3	Alvarado Correa,	Dennis Jeinner	Técnico Inspector N° 1	46980914
4	Ambrosio Bernardo,	Quiner	Técnico Inspector N° 2	71617200
5	Flores Ávila	Juan Carlos	Técnico Inspector N° 3	40643433
6	Chávez Espinoza	Piarina	Atención al Cliente.	72635916
7	Ponce Meza	Beatriz del Pilar	Atención al Cliente.	72882693
8	Aguirre Obregón	Cristian N.	Atención al Cliente.	46283604
9	Aranda Tineo	Fernando Eduardo	Suplente.	44952280
10	Esquivel Pardavé	Olga Emperatriz	Archivo/ Fotocopias.	46945408

Fuente: Documentos de Gestión de la Empresa.  
Elaboración. Propia.

#### 2.4.5 Ubicación de la empresa.

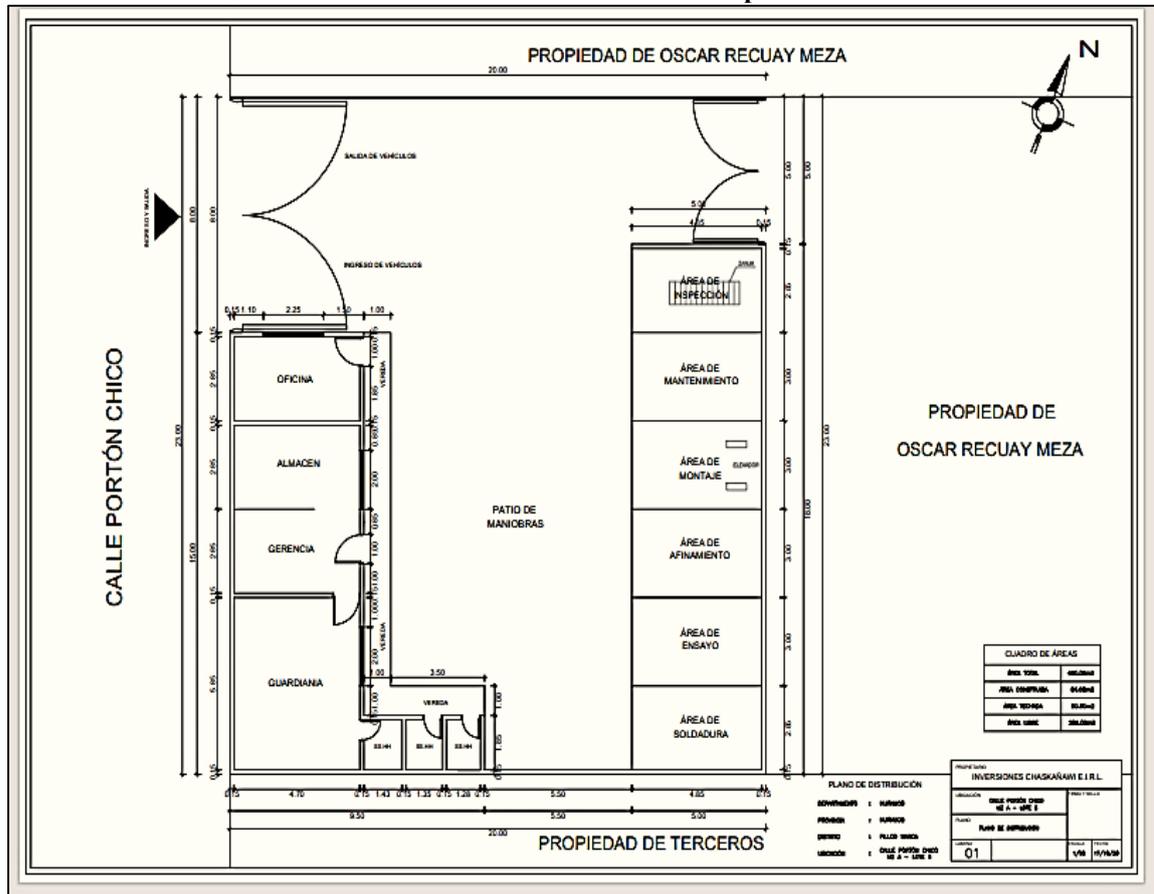
**Gráfico N.º 08**  
**Ubicación de la Empresa**



Fuente: Documentos de la Empresa.  
Elaboración. Propia.

2.4.6 Plano del local de la empresa.

Gráfico N.º 09  
Plano del Local de la Empresa



Fuente: Documentos de la Empresa.  
Elaboración. Propia.

## CAPITULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES

### 3.1 Hipótesis General.

Existe una influencia directa del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral en la empresa Tecnología e Ingeniería Especializada en Inspección Técnica Vehicular Perú S.A.C. Huánuco-2022.

### 3.2 Hipótesis Específicas.

**HE.1** Las Condiciones Laborales influyen claramente en el Desempeño Laboral de los colaboradores en la empresa Tecnología e Ingeniería Especializada en Inspección Técnica Vehicular Perú S.A.C. Huánuco-2022.

**HE.2** El Estilo de Liderazgo se relaciona significativamente con el Desempeño Laboral en la empresa Tecnología e Ingeniería Especializada en Inspección Técnica Vehicular Perú S.A.C. Huánuco-2022.

**HE.3** El Trabajo en Equipo impacta en el Desempeño Laboral en la empresa Tecnología e Ingeniería Especializada en Inspección Técnica Vehicular Perú S.A.C. Huánuco-2022.

**HE.4** La Comunicación Eficaz tiene un efecto positivo en el desempeño Laboral, en la empresa Tecnología e Ingeniería Especializada en Inspección Técnica Vehicular Perú S.A.C. Huánuco-2022.

### 3.3 Prueba de Hipótesis.

#### Contrastación de la hipótesis general

**Ha:** Existe una influencia directa del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral en la empresa Tecnología e Ingeniería Especializada en Inspección Técnica Vehicular Perú S.A.C. Huánuco-2022.

**Ho:** No existe una influencia directa entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en la empresa Tecnología e Ingeniería Especializada en Inspección Técnica Vehicular Perú S.A.C. Huánuco-2022.

Prueba de Hipótesis – Clima Organizacional y Desempeño Laboral

		Estilo de liderazgo	Desempeño laboral
Clima Organizacional	Correlación de Pearson	1	,593*
	Sig. (bilateral)		,029
	N	10	10
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,593*	1
	Sig. (bilateral)	,029	
	N	10	10

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

**Interpretación:** El valor estadístico de Pearson es de 0,593, además esta relación es significativa, por lo que se puede afirmar con un 95% de confianza, que en el ámbito de estudio hay una correlación positiva moderada entre la variable Clima Organizacional y Desempeño Organizacional, porque el valor de Sig. (bilateral) es de 0,029, que se encuentra por debajo de 0.05 requerido. Se rechaza la hipótesis nula.

## Contrastación de las hipótesis específicas

### Hipótesis Específica 01

**Ha:** Las Condiciones Laborales influyen claramente en el Desempeño Laboral de los colaboradores en la empresa Tecnología e Ingeniería Especializada en Inspección Técnica Vehicular Perú S.A.C. Huánuco-2022.

**Ho:** Las Condiciones Laborales no influyen claramente en el Desempeño Laboral de los colaboradores en la empresa Tecnología e Ingeniería Especializada en Inspección Técnica Vehicular Perú S.A.C. Huánuco-2022.

### Prueba de Hipótesis – Condiciones Laborales y Desempeño Laboral

		Condicione s físicas	Desempeño laboral
Condiciones laboral	Correlación de Pearson	1	,690**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	10	10
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,690**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	10	10

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Interpretación:** El valor estadístico de Pearson es de 0,690 además esta relación es significativa, por lo que se puede afirmar con un 99% de confianza, que en el ámbito de estudio hay una correlación positiva alto entre la variable dimensión Condiciones Laborales y la variable Desempeño Organizacional, porque el valor de Sig. (bilateral) es de 0,000, que se encuentra por debajo de 0.01 requerido.

## Hipótesis Específica 02

**Ha:** El Estilo de Liderazgo se relaciona significativamente con el Desempeño Laboral en la empresa Tecnología e Ingeniería Especializada en Inspección Técnica Vehicular Perú S.A.C. Huánuco-2022.

**Ho:** El Estilo de Liderazgo no se relaciona significativamente con el Desempeño Laboral en la empresa Tecnología e Ingeniería Especializada en Inspección Técnica Vehicular Perú S.A.C. Huánuco-2022.

### Prueba de Hipótesis – Estilo de Liderazgo y Desempeño Laboral

		Estilo de liderazgo	Desempeño laboral
Estilo de liderazgo	Correlación de Pearson	1	,726**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	10	10
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,726**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	10	10

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Interpretación:** El valor estadístico de Pearson es de 0,726 además esta relación es significativa, por lo que se puede afirmar con un 99% de confianza, que en el ámbito de estudio hay una correlación positiva alto entre la variable dimensión Condiciones Laborales y la variable Desempeño Organizacional, porque el valor de Sig. (bilateral) es de 0,000, que se encuentra por debajo de 0.01 requerido.

### Hipótesis Específica 03

**Ha:** El Trabajo en Equipo impacta en el Desempeño Laboral en la empresa Tecnología e Ingeniería Especializada en Inspección Técnica Vehicular Perú S.A.C. Huánuco-2022.

**Ho:** El Trabajo en Equipo no impacta en el Desempeño Laboral en la empresa Tecnología e Ingeniería Especializada en Inspección Técnica Vehicular Perú S.A.C. Huánuco-2022.

#### Prueba de Hipótesis – Trabajo en equipo y Desempeño Laboral

		Trabajo en equipo	Desempeño laboral
Trabajo en equipo	Correlación de Pearson	1	,791**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	10	10
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,791**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	10	10

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Interpretación:** El valor estadístico de Pearson es de 0,791 además esta relación es significativa, por lo que se puede afirmar con un 99% de confianza, que en el ámbito de estudio hay una correlación positiva alto entre la variable dimensión Condiciones Laborales y la variable Desempeño Organizacional, porque el valor de Sig. (bilateral) es de 0,000, que se encuentra por debajo de 0.01 requerido.

### Hipótesis Específica 04

**Ha:** La Comunicación Eficaz tiene un efecto positivo en el desempeño Laboral, en la empresa Tecnología e Ingeniería Especializada en Inspección Técnica Vehicular Perú S.A.C. Huánuco-2022.

**Ho:** La Comunicación Eficaz no tiene un efecto positivo en el desempeño Laboral, en la empresa Tecnología e Ingeniería Especializada en Inspección Técnica Vehicular Perú S.A.C. Huánuco-2022.

#### Prueba de Hipótesis – Comunicación Eficaz y Desempeño Laboral

		Comunicación eficaz	Desempeño laboral
Comunicación eficaz	Correlación de Pearson	1	,860**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	10	10
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,860**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	10	10

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Interpretación:** El valor estadístico de Pearson es de 0,860 además esta relación es significativa, por lo que se puede afirmar con un 99% de confianza, que en el ámbito de estudio hay una correlación positiva alto entre la variable dimensión Condiciones Laborales y la variable Desempeño Organizacional, porque el valor de Sig. (bilateral) es de 0,000, que se encuentra por debajo de 0.01 requerido.

### 3.4 Definición Conceptual y Operacional de la Variables.

CUADRO DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONAL DE LAS VARIABLES.		
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL
Independiente	Son todas aquellas relaciones laborales y personales que se desarrollan en todo lugar de trabajo. Según sea el clima organizacional en una empresa se puede evaluar y medir su desempeño, logro de objetivos y calidad de bienes o servicios. El término clima organizacional puede ser sustituido por clima laboral o ambiente organizacional.	El clima organizacional se puede medir aplicando un instrumento a los trabajadores de una empresa.
CLIMA ORGANIZACIONAL		Una opción es la aplicación de encuestas a los empleados, aunque existen otras herramientas tales como la observación, la entrevista o realización de preguntas no estructuradas.
Dependiente	Está refiriendo a la calidad del del trabajo que realiza el empleado dentro de la organización. Entrando en juego desde sus competencias profesionales hasta sus habilidades interpersonales, y que incide directamente en los resultados de la organización. Cómo se comporta y cómo hace su trabajo y de cómo impacta, de manera positiva como negativa. Resulta fundamental medirlo.	La evaluación del desempeño laboral incluye cuatro factores: Productividad y calidad del trabajo, Eficiencia y Formación adquirida. Estas cuatro áreas afectan de manera directa al desempeño laboral.
DESEMPEÑO LABORAL		Permitirá detectar tanto las fortalezas como las debilidades de los trabajadores y adaptar la respuesta de la mejor manera posible para aportar las soluciones más adecuadas en cada caso.

### 3.5 Cuadro de Operacionalización de las Variables.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>Independiente:</b>  <b>Clima Organizacional</b>	Son todas aquellas relaciones en el trabajo y personales que se desarrollan en todo lugar de producción. Según el ambiente del clima organizacional de una empresa se puede evaluar y medir su desempeño, logro de objetivos y calidad de bienes o servicios. Este término de clima organizacional puede ser sustituido también, por clima laboral o ambiente organizacional.	Condiciones Laborales.	Nivel de seguridad en las instalaciones.
			% de bienestar social del trabajador
			Nivel de previsión por la salud del trabajador.
		Estilos de Liderazgo	% de delegación de funciones y toma de decisiones.
			Liderazgo Autocrático vs Liderazgo Democrático.
			Aplicación de habilidades gerenciales del líder.
		Trabajo en Equipo.	% de objetivos de trabajo cumplidos dentro de los plazos establecidos.
			# de problemas solucionados por el equipo.
			Nº de propuestas de acciones creativas para lograr mejores resultados en la empresa.
		Comunicación Empresarial	Nº de colaboradores que conocen las normas de la empresa.
Nº de colaboradores que participan en capacitaciones y reuniones de la empresa.			
% de asistentes a las actividades que fomenta nuevos productos o proyectos de la empresa.			
<b>Dependiente:</b>	Se refiere a la calidad del del trabajo que realiza el colaborador dentro de la organización empresarial. Entrando en funcionamiento desde sus competencias profesionales hasta sus habilidades interpersonales, y que incide directamente en los resultados de la organización.	Competencias Laborales.	% de Eficacia en el logro de objetivos.
			Nivel de Eficiencia en la optimización de recursos.
			% de Productividad en las operaciones encargadas.
		Número de propuestas de acciones para mejorar la calidad del trabajo.	

<b>Desempeño Laboral</b>	Cuál es su conducta, cómo hace su trabajo y de cómo impacta, de manera positiva como negativa. Resulta fundamental medirlo, a través de algunas metodologías.	Habilidades Laborales.	Muestra compromiso adaptando su accionar a las necesidades de los clientes.
			Escucha activa al cliente ofreciendo orientación.
		Conocimientos.	Número de horas de capacitación a las que asistió en el último año.
			Beneficios de los programas de capacitación a las que asistió en el último año.
			% del plan de trabajo cumplido en un tiempo específico.
		Valores.	Muestra responsabilidad adaptando su accionar a las necesidades de los clientes.
			Grado de honestidad que muestra con el público interno y externo de la empresa.
			Frecuencia con que practica la ética en sus funciones.
		Actitudes.	Constante iniciativa en el desempeño de sus labores.
			Siempre se encuentra involucrado e integrado plenamente con la empresa.
			Nivel de compromiso con la organización.

## CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

### 4.1 Tipo y Nivel de Investigación.

#### 4.1.1 Tipo de Investigación.

Basándonos en los tipos de investigación mencionados por Hernández Sampieri, R (2014), el presente estudio responde al tipo de investigación *Correlacional*, ya que tiene como objetivo principal determinar la relación que existe entre dos variables.

En este estudio determinar la relación que existe entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en la empresa Tecnología e Ingeniería Especializada en Inspección Técnica Vehicular Perú S.A.C. Huánuco-2022.

La correlación entre dos variables se concluye mediante un coeficiente, cuyo valor oscila entre -1 y +1. Si el coeficiente de correlación es hacia +1, indica una relación positiva entre las variables y -1 indica una relación negativa entre las dos variables.

#### 4.1.2 Nivel de Investigación

El estudio es de un nivel *Descriptivo*, que consiste en la descripción de los hechos, fenómenos, etc. Hernández Sampieri, R (2014), el cual los describe tal como son, entonces esto indica que, en la descripción de los hechos, solamente se diagnostican, es decir, que solo pone de manifiesto las características de un fenómeno.

El estudio nos permitirá describir el Clima Organizacional y su influencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores en la empresa Tecnología e Ingeniería Especializada en Inspección Técnica Vehicular Perú S.A.C. Huánuco-2022.

## **4.2 Métodos y Diseño de Investigación.**

### **4.2.1 Método de Investigación.**

El método que se empleó para la presente investigación fue el método *Cuantitativo*. La investigación cuantitativa es un método sistemático de estudio de fenómenos observables a través de técnicas estadísticas y matemáticas.

Los datos cuantitativos son aquellos que están en forma numérica, como estadísticas, porcentajes, etc. La investigación cuantitativa asigna valores numéricos a las declaraciones u observaciones, con el propósito de estudiar con métodos estadísticos posibles relaciones entre las variables y generalizar a una población los resultados de determinado universo, a través de técnicas de muestreo.

### **4.2.2 Diseño de Investigación.**

El diseño de la presente investigación es *No Experimental*, porque no se manipuló ninguna de las variables: Clima Organizacional ni Desempeño Laboral.

De corte *Transversal* ya que se realizó en un solo periodo de tiempo la obtención de la información.

Se requieren dos grupos diferentes para llevar a cabo este diseño. No hay ninguna suposición al evaluar una relación entre dos variables diferentes y se utilizan técnicas de análisis estadístico para calcular la relación entre ellas.

## **4.3 Población y Muestra de la Investigación.**

### **4.3.1 Población**

Conformada por 10 trabajadores que es el total de colaboradores de la empresa Tecnología e Ingeniería Especializada en Inspección Técnica Vehicular Perú S.A.C. Huánuco-2022.

### **4.3.2 Muestra.**

Censal: 10 trabajadores. Conformada por el total de colaboradores de la empresa Tecnología e Ingeniería Especializada en Inspección Técnica Vehicular Perú S.A.C. Huánuco-2022.

Hernández S, R. (2014), *Muestra Censal*: sólo cuando queremos efectuar un censo debemos incluir todos los casos (personas) del universo o la población, los estudios motivacionales en empresas suelen abarcar a todos sus empleados para evitar que los excluidos piensen que su opinión no se toma en cuenta. Las muestras se utilizan por economía de tiempo y recursos”. (p. 172).

## **4.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.**

### **4.4.1 Técnicas de Recolección de Datos.**

La *Encuesta*. Técnica de investigación que consiste en una interrogación verbal o escrita que se realiza a las personas con el fin de obtener determinada información necesaria. Sé optó por la encuesta escrita, por ser una técnica de investigación basada en las declaraciones emitidas por la muestra representativa de la población concreta y que nos permitirá conocer sus opiniones, actitudes, creencias, valoraciones, entre otros.

### **4.4.2 Instrumentos de Recolección de Datos.**

El *Cuestionario Estructurado*. Las alternativas de respuesta a cada pregunta tienen opciones predefinidas. Según Vara, Arístides, (2012), el cuestionario es el instrumento cuantitativo más popular, utilizado para la recolección de información, diseñado para poder cuantificar y universalizarla y estandarizar el procedimiento de entrevista. De esta forma el análisis estadístico resulta fácil.

#### 4.5 Resultados. (Análisis de las Encuestas Aplicadas).

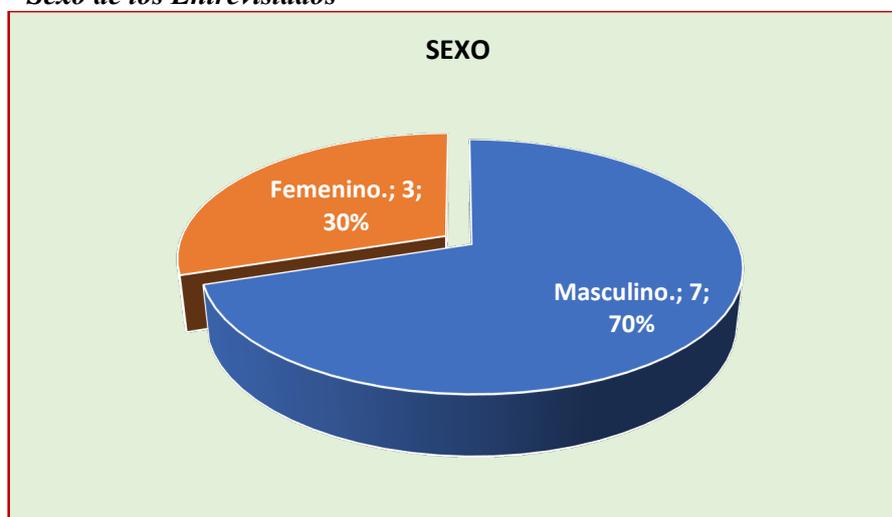
##### 1. Sexo.

**Tabla N° 04**  
**Sexo de los Entrevistados**

Genero	Fi	%
Masculino.	07	70
Femenino.	03	30
Total.	10	100

Fuente: Encuesta.  
Elaboración: Propia.

**Gráfico N° 07**  
**Sexo de los Entrevistados**



Fuente: Tabla N.º 04  
Elaboración: Propia

#### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El 70% de los entrevistados de la empresa Tecnología e Ingeniería Especializada en Inspección Técnica Vehicular Perú S. A. C, Huánuco – 2022. fueron del sexo masculino y el 30% del sexo femenino. Podemos observar que, la mayoría de los colaboradores son el sexo masculino, lo cual es comprensible, por la naturaleza de los servicios que brinda la empresa. Hay que aclarar que es común ver en diversas tesis el uso de la palabra “género” como variable de estudio, siendo en muchas ocasiones utilizada de forma indistinta al sexo, cuando en realidad, y a pesar de interactuar entre sí, existen diferencias significativas que pueden influir en la interpretación de los resultados. Por eso pusimos en los resultados “sexo”.

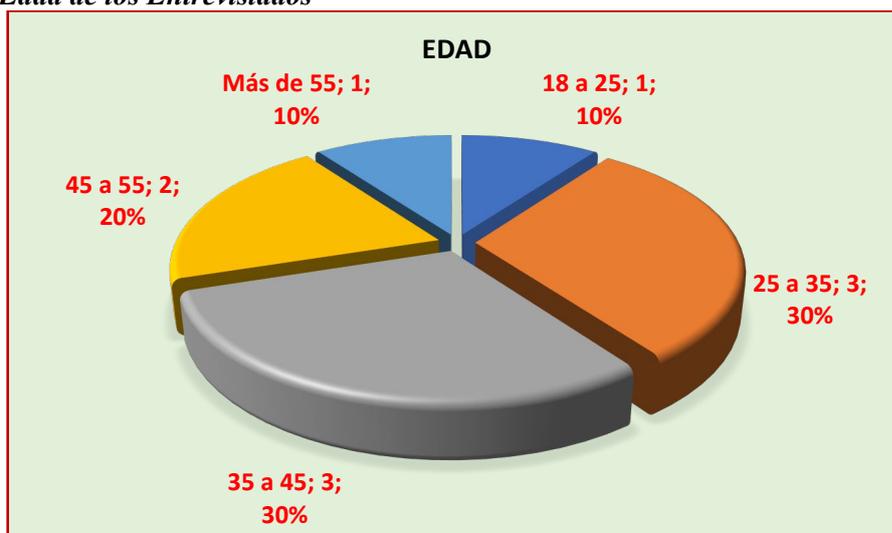
## 2. Edad.

**Tabla N° 05**  
**Edad de los Entrevistados**

Edad	Fi	%
18 a 25.	01	10
25 a 35.	03	30
35 a 45.	03	30
45 a 55.	02	20
Más de 55.	01	10
Total.	10	100

Fuente: Encuesta.  
Elaboración: Propia.

**Gráfico N° 11**  
**Edad de los Entrevistados**



Fuente: Tabla N.º 02  
Elaboración: Propia.

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Consideramos pertinente averiguar la edad de los colaboradores de la empresa. El 10% de ellos están entre los 18 25 años. El grupo de mayor relevancia se encuentra entre los 25 a 35 y 35 y 45 años, en ambos casos con 30%. Un 20% fluctúan entre los 45 a 55 años y un 10% son personas de más de 55 años. Podemos concluir que realmente son personas jóvenes las que se encuentran laborando en la empresa Tecnología e Ingeniería Especializada en Inspección Técnica Vehicular Perú S. A. C, Huánuco – 2022.

### 3. Grado de Instrucción.

**Tabla N° 06**  
**Grado de Instrucción de los Entrevistados**

Nivel	Fi	%
Primario.	00	00
Secundario.	00	00
Superior No Universitario.	05	50
Superior Universitario.	05	50
Total.	10	100

Fuente: Encuesta.  
Elaboración: Propia.

**Gráfico N° 12**  
**Grado de Instrucción de los Entrevistados**



Fuente: Tabla N.º 03  
Elaboración: Propia

#### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Nos interesamos en saber el nivel de instrucción de las personas que laboran en la empresa. Los resultados fueron relevantes: el 50% tienen estudios superiores no universitarios y el otro 50% superior universitario. Dato muy importante, porque un colaborador que tenga mayor preparación académica será muy útil para el logro de los objetivos de la empresa, esto concuerda con las edades de los colaboradores, todos ellos muy jóvenes.

#### 4. ¿Tiene Ud., libertad para tomar algunas decisiones en su puesto de trabajo?

**Tabla N° 07**  
**Libertad Para Tomar Decisiones**

Opinión	Fi	%
Si.	05	50
No.	02	20
A veces.	02	20
Ns / No.	01	10
Total.	10	100

Fuente: Encuesta.  
Elaboración: Propia.

**Gráfico N° 13**  
**Libertad Para Tomar Decisiones**



Fuente: Tabla N.º 03  
Elaboración: Propia

#### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Indagamos entre los colaboradores de la empresa si tienen cierto grado de libertad para tomar decisiones en su puesto de trabajo. Los resultados dicen: el 50% afirmativamente, el 20% en forma negativa, 20% dijo en algunas veces y un 10% no sabe o no opina. La mayoría tiene cierta independencia para tomar decisiones en sus labores. El hecho de otorgar al colaborador ciertas libertades y de cederle la capacidad de decisión sobre determinados asuntos, conduce a un mayor nivel de confianza, una mayor creatividad y un incremento de la proactividad. Desde todo punto de vista es positivo para la empresa y para el trabajador.

## 5. La persona que dirige la empresa:

### a. ¿Promueve su participación?

**Tabla N° 08**  
*Promueven su participación*

Opinión	Fi	%
Si.	07	70
No.	03	30
Ns / No.	00	00
Total.	10	100

Fuente: Encuesta.  
Elaboración: Propia.

**Gráfico N° 14**  
*Promueven su participación*



Fuente: Tabla N.º 03  
Elaboración: Propia

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Interrogamos a los colaboradores si la persona que dirige la empresa promueve su participación. Los resultados fueron: el 70% contestó en forma afirmativa, 30% en forma negativa y el 00% no sabe o no opina. Son muy positivo las conclusiones, porque la mayoría de ellos dicen que sí toman en cuenta su cooperación. La participación de los empleados se puede definir de muchas maneras, pero se reduce a la idea de que una fuerza de trabajo dedicada, motivada, apasionada y entusiasta que pone corazones, espíritus, mentes y manos en sus tareas es una fuerza de trabajo comprometida.

**b. ¿Tiene en cuenta sus opiniones?**

**Tabla N° 09**  
*Tienen en cuenta sus opiniones.*

Opinión	Fi	%
Si.	06	60
No.	02	20
Ns / No.	02	20
Total.	10	100

Fuente: Encuesta.  
Elaboración: Propia.

**Gráfico N° 15**  
*Tiene en cuenta sus opiniones*



Fuente: Tabla N.º 03  
Elaboración: Propia

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

Quisimos saber si las persona que dirigen la empresa, tienen en cuenta las opiniones de sus colaboradores. Los resultados son: 60% respondió afirmativamente, el 20% en forma negativa y el otro 20% no sabe o no desea opinar. Los resultados son positivos. Para que una empresa tenga éxito, es muy significativo contar con la opinión de los colaboradores. Los empleados se sienten considerados y se incrementa su grado de compromiso con la empresa, aspecto que les hace sentirse más realizados y valorados. Escuchar sus opiniones y tener en cuenta sus contribuciones, hace que el personal interno de una empresa se sienta parte de ella.

**c. ¿Genera entusiasmo en los colaboradores?**

**Tabla N° 10**

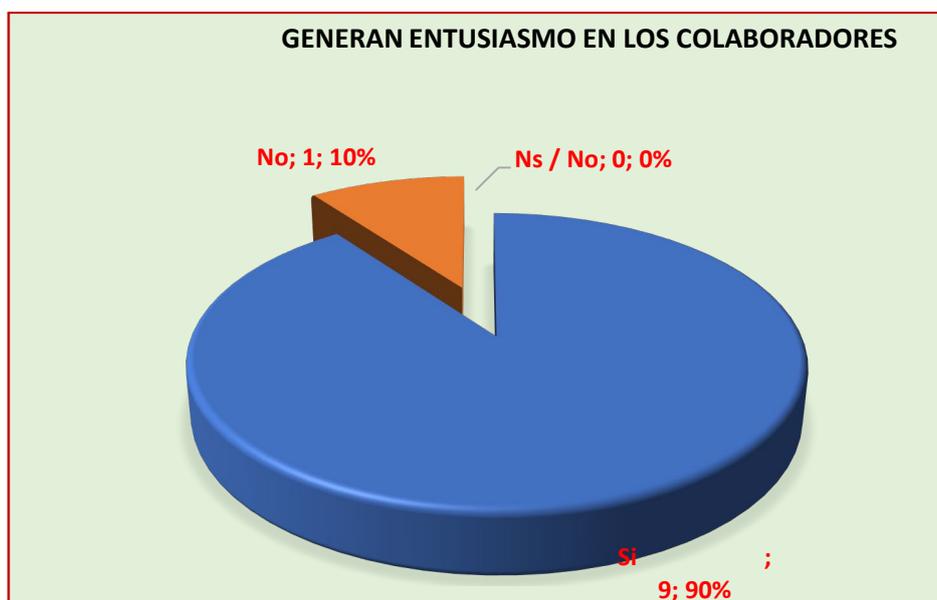
***Generan entusiasmo en los colaboradores***

Opinión	Fi	%
Si.	09	90
No.	01	10
Ns / No.	00	00
Total.	10	100

Fuente: Encuesta.  
Elaboración: Propia.

**Gráfico N° 16**

***Generan entusiasmo en los colaboradores***



Fuente: Tabla N.º 03  
Elaboración: Propia

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

También indagamos si las personas que dirigen la empresa generan entusiasmo en los colaboradores. Los resultados son sumamente positivos, ya que el 90% de ellos respondieron positivamente y sólo un menor 10% en forma negativa. Los líderes empresariales deben propiciar el entusiasmo y el bienestar general en el trabajo: debe existir un especial esfuerzo por lograr que el ambiente laboral sea cálido, cómodo y que incentive la creatividad; no sólo en las condiciones físicas, sino en general.

## 6. Su jefe inmediato superior:

### a. ¿Estimula la comunicación interna entre los trabajadores?

**Tabla N° 11**

*Estimulan la comunicación interna entre los trabajadores*

Opinión	Fi	%
Si.	07	70
No.	03	30
Ns / No.	00	00
Total.	10	100

Fuente: Encuesta.

Elaboración: Propia.

**Gráfico N° 17**

*Estimulan la comunicación interna entre los trabajadores*



Fuente: Tabla N.º 03

Elaboración: Propia

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Preguntamos si su jefe inmediato superior estimula la comunicación interna entre los trabajadores, el 70% respondió afirmativamente y el 30% en forma negativa. Se puede observar que la comunicación interna no es tan fluida. La comunicación interna es la comunicación dirigida al cliente interno, es decir, a los colaboradores. Se crea como respuesta a las nuevas necesidades de las empresas de motivar a su equipo humano y retener a los mejores en un entorno empresarial donde los cambios son cada vez más dinámicos.

**b. ¿Motiva a los trabajadores a incrementar las ventas?**

**Tabla N° 12**

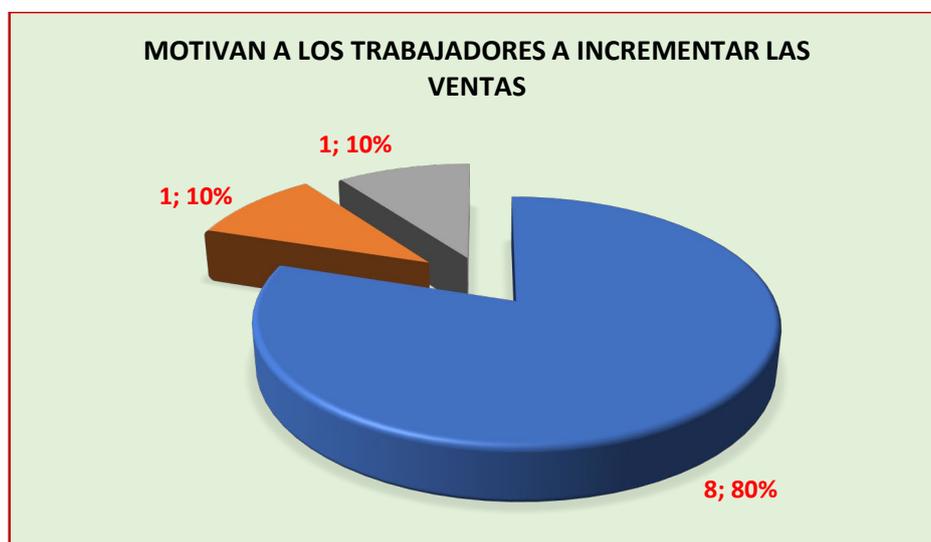
*Motivan a los trabajadores a incrementar las ventas*

Opinión	Fi	%
Si.	08	80
No.	01	10
Ns / No.	01	10
Total.	10	100

Fuente: Encuesta.  
Elaboración; Propia.

**Gráfico N° 15**

*Motiva a los trabajadores a incrementar las ventas*



Fuente: Tabla N.º 03  
Elaboración: Propia.

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

Quisimos saber si los jefes motivan a los trabajadores a incrementar las ventas, las opiniones fueron: el 80% dijo que sí, el 10% no y no saben o no opinan el otro 10%. Las respuestas son muy alentadoras, porque la mayoría considera que están siendo motivados, para lograr los objetivos de ventas. Los vendedores son quienes tienen el compromiso de ejercer el contacto directo con los consumidores. De su imagen, conocimientos, habilidades y actitudes depende la percepción servicio y cuando éstos son similares, los clientes más codiciados son muy sensibles a los detalles que diferencian a una oferta de otra.

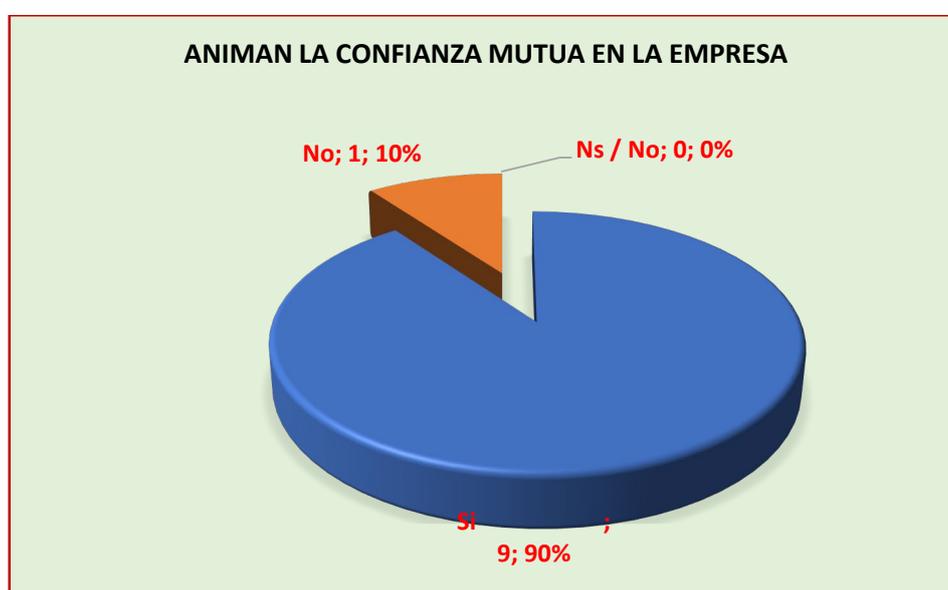
c. ¿Anima la confianza mutua en la empresa?

**Tabla N° 13**  
*Animan la confianza mutua en la empresa*

Opinión	Fi	%
Si.	09	90
No.	01	10
Ns / No.	00	00
Total.	10	100

Fuente: Encuesta.  
Elaboración: Propia.

**Gráfico N° 19**  
*Animan la confianza mutua en la empresa*



Fuente: Tabla N.° 03  
Elaboración: Propia

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Interrogamos a los colaboradores si los superiores en la empresa los animan a la confianza mutua. Las opiniones son muy interesantes, porque un importante 90% de ellos respondieron con un sí, sólo el 10% lo hicieron en forma negativa. El trabajo exitoso se basa en la confianza. Todo miembro debe generar confianza, cultivarla a través de sus actos y palabras y esforzarse en mantenerla, debe ser capaz de confiar totalmente en las otras personas con las que trabaja, revelando los impases que pueden surgir y que afectan al ambiente de labor y avanzando todos juntos hacia la consecución de unos objetivos.

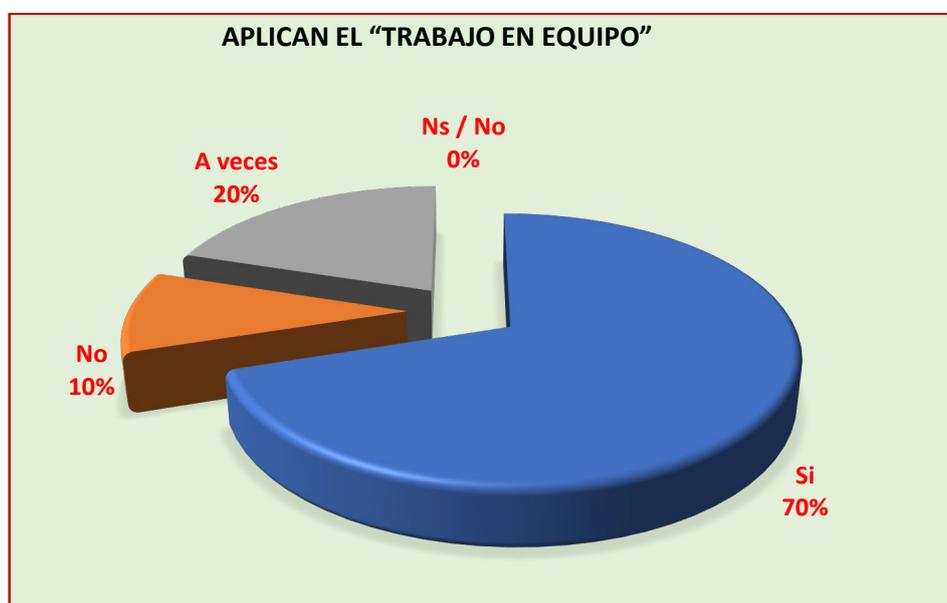
## 7. ¿Aplican el “Trabajo en Equipo” en la empresa?

**Tabla N° 14**  
*Aplican el “Trabajo en Equipo” en la empresa*

Opinión	Fi	%
Si.	07	70
No.	01	10
A veces.	02	20
Ns / No.	00	00
Total.	10	100

Fuente: Encuesta.  
Elaboración: Propia.

**Gráfico N° 20**  
*Aplican el “Trabajo en Equipo” en la empresa*



Fuente: Tabla N.º 03  
Elaboración: Propia

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Averiguamos si se aplican el “Trabajo en Equipo”. Las respuestas: 70% manifestó en forma afirmativa, 10% en forma negativa y 20% opinó que “a veces”. Son muy claras las consideraciones de los colaboradores. Los conocimientos individuales tienen un mayor impacto cuando se suman a otros. Un solo talento no tiene el mismo impacto que el de un equipo con objetivos claros y sus roles bien definidos. Son el escenario perfecto para practicar valores como la solidaridad, la colaboración mutua y el sentido de pertenencia hacia el grupo.

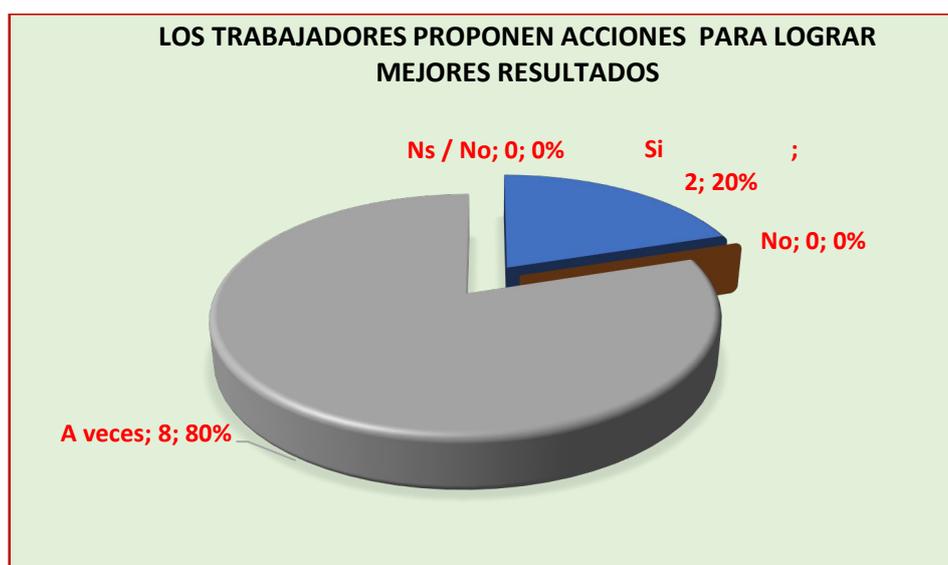
## 8. ¿Los trabajadores proponen acciones creativas para lograr mejores resultados en la empresa?

**Tabla N° 15**  
*Los trabajadores proponen acciones creativas para lograr mejores resultados.*

Opinión	Fi	%
Si.	02	20
No.	00	00
A veces.	08	80
Ns / No.	00	00
Total.	10	100

Fuente: Encuesta.  
Elaboración: Propia.

**Gráfico N° 21**  
*Los trabajadores proponen acciones creativas para lograr mejores resultados.*



Fuente: Tabla N.º 03  
Elaboración: Propia

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Preguntamos si los trabajadores proponen acciones creativas para lograr mejores resultados en la empresa. Las opiniones fueron: el 20% dijo que sí y el 80% dio “a veces”. Preocupante los resultados, porque la mayoría opina que sólo se proponen ideas en determinadas circunstancias. Los jefes se deben de asegurarse de que siempre apoyan la actividad de generar nuevas ideas. Una buena forma de hacerlo es demostrar entusiasmo hacia todas las ideas, aunque no aceptes la mayoría de ellas, las buenas ideas deben ser premiadas o reconocidas y, de ser posible, realizadas cuanto antes

### 9. ¿A los trabajadores les han comunicado y conocen las reglas de la empresa?

**Tabla N° 16**

*A los trabajadores les han comunicado y conocen las reglas*

Opinión	Fi	%
Si.	10	100
No.	00	00
Ns / No.	00	00
Total.	10	100

Fuente: Encuesta.

Elaboración: Propia.

**Gráfico N° 22**

*A los trabajadores les han comunicado y conocen las reglas.*



Fuente: Tabla N.º 03

Elaboración: Propia

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Se interrogó si a los trabajadores les han comunicado y conocen las reglas de la empresa. Las respuestas fueron contundentes, porque el 100% de ellos manifestaron en forma positiva.

La importancia de conocer las normas permite mantener el bienestar dentro de cualquier entorno, ya sea social, o laboral. La implementación correcta de normas y la comunicación de ellas en una empresa es una forma interesante para crear un ambiente seguro y agradable para cada trabajador.

### 10. ¿La empresa capacita a los trabajadores en diversos temas, relacionados a su labor?

**Tabla N° 17**

*La empresa capacita a los trabajadores en diversos temas*

Opinión	Fi	%
Si.	01	10
No.	05	50
A veces.	04	40
Ns / No.	00	00
Total.	10	100

Fuente: Encuesta.  
Elaboración: Propia.

**Gráfico N° 23**

*La empresa capacita a los trabajadores en diversos temas*



Fuente: Tabla N.º 03  
Elaboración: Propia

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Quisimos informarnos si la empresa capacita a los trabajadores en diversos temas. Las respuestas fueron: 10% respondió afirmativamente, 50% en forma negativa y el 40% dijo “a veces”. Es un tema preocupante para la empresa, porque un porcentaje considerable de colaboradores indica que la empresa no les capacita en ningún tema. Los que dirigen la empresa, deben de tener en cuenta que la capacitación genera un aumento de la productividad y la calidad de trabajo. Incrementa la rentabilidad de la organización y contribuye a prevenir los accidentes de trabajo.

### 11. ¿Opina Ud., la empresa cuenta con los espacios adecuados para el desarrollo de sus operaciones?

**Tabla N° 18**

*Cuenta con los espacios adecuados para el desarrollo de sus operaciones*

Opinión	Fi	%
Si.	05	50
No.	00	00
Medianamente.	05	50
Ns / No.	00	00
Total.	10	100

Fuente: Encuesta.  
Elaboración: Propia.

**Gráfico N° 24**

*Cuenta con los espacios adecuados para el desarrollo de sus operaciones.*



Fuente: Tabla N.º 03  
Elaboración: Propia

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

Consultamos a los colaboradores si cuentan con los espacios adecuados para el desarrollo de sus operaciones. Las opiniones fueron: Sí el 50% y Medianamente el 50%. Cuando se labora en un óptimo espacio de trabajo se potencia nuestra salud emocional. Se ha demostrado que las áreas cómodas mejoran la salud y la felicidad de los empleados, así mismo los niveles de productividad se incrementan. En la mayoría de las empresas los empleados no trabajan en un espacio confortable, lo que repercute directamente en su capacidad de concentración.

12. ¿Se siente cómodo Ud., en el ambiente físico donde desarrolla su trabajo (temperatura, iluminación, ventilación, ruidos, etc.)?

Tabla N° 19

*Se siente cómodo Ud., en el ambiente físico donde trabaja*

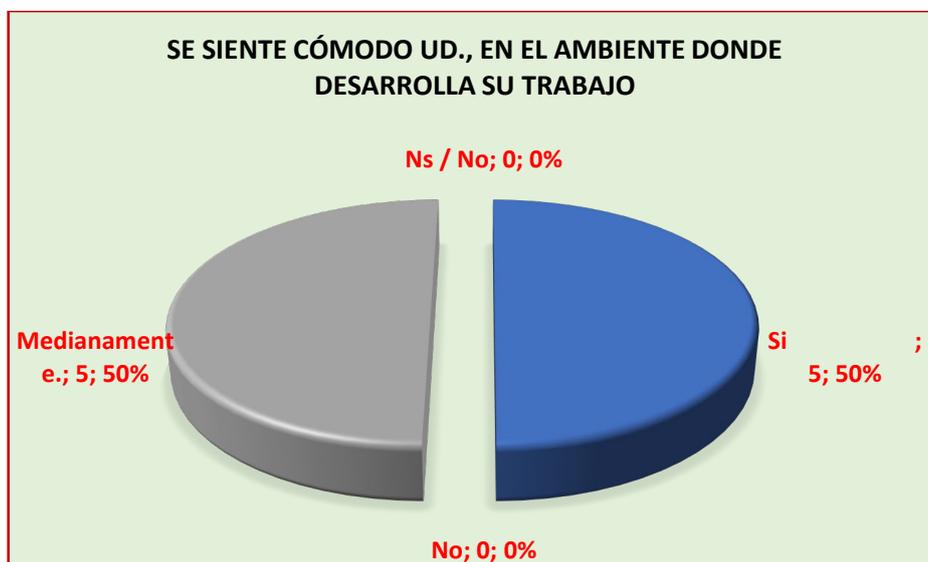
Opinión	Fi	%
Si.	05	50
No.	00	00
Medianamente.	05	50
Ns / No.	00	00
Total.	10	100

Fuente: Encuesta.

Elaboración: Propia.

Gráfico N° 25

*Se siente cómodo Ud., en el ambiente físico donde trabaja.*



Fuente: Tabla N.º 03

Elaboración: Propia

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Inquirimos a los colaboradores si se siente cómodos en el ambiente físico donde desarrollan su trabajo (temperatura, iluminación, ventilación, ruidos, etc.). Las opiniones fueron: Sí el 50% y Medianamente el 50%. La temperatura, iluminación, ventilación, ruidos, etc. repercuten en la productividad, por ello es fundamental determinar las condiciones óptimas para realizar un trabajo en específico. Los que dirigen la empresa deben de tener en cuenta el impacto que se tiene al no establecer condiciones de trabajo idóneas, ya que incrementan costos, los riesgos de trabajo y puede ocasionar sanciones legales.

### 13. ¿Se siente Ud., identificado e involucrado con la empresa?

**Tabla N° 20**

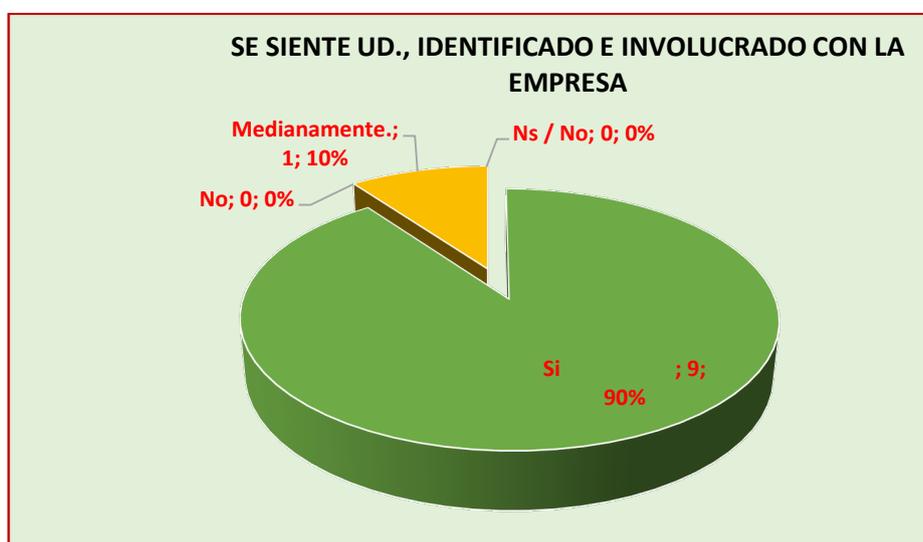
*Se siente Ud., identificado e involucrado con la empresa*

Opinión	Fi	%
Si.	09	90
No.	00	00
Medianamente.	01	10
Ns / No.	00	00
Total.	10	100

Fuente: Encuesta.  
Elaboración: Propia.

**Gráfico N° 26**

*Se siente Ud., identificado e involucrado con la empresa*



Fuente: Tabla N.º 03  
Elaboración: Propia.

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:** Inquirimos a los colaboradores si se sienten identificados con su empresa, las respuestas fueron: el 90% respondió afirmativamente y el 10% dijo medianamente. Es muy satisfactorio para la empresa que una gran mayoría sus colaboradores se sientan muy reconocidos con ellos. Un trabajador comprometido es de gran valor, se considera parte de la organización y es más productivo. El compromiso siempre es un tema de actitud y práctica de valores como la lealtad y la integridad. En ese sentido, es necesario conversar con el trabajador para conocer su nivel de compromiso: si el empleado muestra un nivel bajo es importante averiguar el porqué de la actitud.

#### 14. ¿Opina Ud., que es productivo (a) y se están logrando los objetivos empresariales?

Tabla N° 21

*Opina Ud., que es productivo (a) y se están logrando los objetivos*

Opinión	Fi	%
Si.	08	80
No.	01	10
Medianamente.	01	10
Ns / No.	00	00
Total.	10	100

Fuente: Encuesta.  
Elaboración: Propia.

Gráfico N° 27

*Opina Ud., que es productivo (a) y se están logrando los objetivos.*



Fuente: Tabla N.º 03  
Elaboración: Propia

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:** Indagamos a los colaboradores sobre su productividad y se están logrando los objetivos empresariales. Sus opiniones fueron: 80% dijeron sí, 10% no y medianamente otro 10%. La productividad empresarial es uno de los factores críticos de cualquier negocio, y al que muchas veces no se le presta la atención obligatoria. Cualquier empresa, no importando su tamaño, tiene como objetivo principal producir lo máximo y mejor posible. Procurar lograr la máxima eficiencia y eficacia en cada uno de los procesos productivos de la empresa debería ser una prioridad incondicional.

### 15. ¿Propone Ud., diferentes tipos de acciones para mejorar la calidad de su trabajo?

**Tabla N° 22**

*Propone acciones para mejorar la calidad de su trabajo*

Opinión	Fi	%
Si.	05	50
No.	01	10
A veces.	03	30
Ns / No.	01	10
Total.	10	100

Fuente: Encuesta.  
Elaboración: Propia.

**Gráfico N° 28**

*Propone acciones para mejorar la calidad de su trabajo.*



Fuente: Tabla N.° 03  
Elaboración: Propia

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Averiguamos si los trabajadores proponen diferentes de acciones para mejorar la calidad de su trabajo. Las opiniones fueron: El 50% dijo que sí, el 10% no, el 30% “a veces” y un 10% no sabe o no desea opinar. Las respuestas son satisfactorias, ya que la mayoría están de acuerdo para mejorar la disposición de su trabajo. Con ello se logrará la mejora continua, que es un método por el cual las empresas realizan optimizaciones a pequeña escala de forma continuada. Este proceso mejora la calidad del trabajo, de los productos, los procesos y los servicios a mediano y largo plazo.

**16. ¿Escucha Ud., atentamente a los clientes ofreciendo orientación y ayuda, así no sea su labor directa?**

**Tabla N° 23**

*Escucha a los clientes ofreciendo orientación y ayuda, así no sea su labor directa*

Opinión	Fi	%
Si.	04	40
No.	00	00
A veces.	06	60
Nunca.	00	00
Ns / No.	00	00
Total.	10	100

Fuente: Encuesta.  
Elaboración: Propia.

**Gráfico N° 26**

*Escucha a los clientes ofreciendo orientación y ayuda, así no sea su labor directa*



Fuente: Tabla N.º 03  
Elaboración: Propia

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:** Averiguamos si los colaboradores escuchan atentamente a los clientes ofreciendo orientación y ayuda, así no sea su labor directa. Las respuestas fueron: el 40% respondió afirmativamente, el 60% manifestó “a veces”. Se percibe que existe cierta voluntad de servicio a los clientes. Lo interesante de saber escuchar a nuestros clientes, se halla en que ello nos brindará información útil para nuestra empresa, que nos permitirá diseñar estrategias de mercadeo más efectivas, saber en qué debemos mejorar o qué debemos reemplazar y, en determinados casos, brindar una atención personalizada.

**17. ¿Se capacita Ud., por su cuenta en diversos temas, relacionados a su labor?**

**Tabla N° 24**  
*Se capacita Ud., por su cuenta en diversos temas, relacionados a su labor.*

Opinión	Fi	%
Si.	08	80
No.	01	10
A veces.	01	10
Ns / No.	00	00
Total.	10	100

Fuente: Encuesta.  
Elaboración: Propia.

**Gráfico N° 27**

*Se capacita Ud., por su cuenta en diversos temas, relacionados a su labor*



Fuente: Tabla N.° 03  
Elaboración: Propia

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

Se interrogó a los entrevistados si se capacitan por su cuenta en diversos temas relacionados a su labor. Las opiniones son las siguientes: el 80% respondieron afirmativamente, el 10% en forma negativa y el 10% respondió “a veces”. Son provechosas las respuestas, ya que indica que hay voluntad de obtener conocimientos de los colaboradores. La capacitación permanente de los trabajadores permite a los empleados planear, mejorar y realizar de manera más eficiente sus tareas, en colaboración con los demás constituyentes de la organización; por lo tanto, es relevante constituir un equipo de trabajo de alto rendimiento y realizar una labor profesional con los mejores.

### 18. ¿Cuáles de estos valores, practica Ud., constantemente en su trabajo diario?

**Tabla N° 25**

*Cuáles de estos valores, practica Ud., constantemente en su trabajo diario*

Opinión	Fi	%
Responsabilidad.	01	10
Honestidad.	00	00
Ética.	00	00
Todos.	09	90
Ningunos.	00	00
Ns / No.	00	00
Total.	10	100

Fuente: Encuesta.  
Elaboración: Propia.

**Gráfico N° 28**

*Cuáles de estos valores, practica Ud., constantemente en su trabajo diario*



Fuente: Tabla N.º 03  
Elaboración: Propia.

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Quisimos saber cuáles son los valores que practican en su trabajo diario los colaboradores. Los resultados arrojaron lo siguiente: Responsabilidad 10%, Todos los valores 90%. Respuestas muy favorables para la empresa por la práctica de valores de los trabajadores. Una escala de valores en la empresa beneficia a la cultura organizacional y se puede ver reflejado en su imagen, productos, la comunicación interna y externa y el desarrollo de sus colaboradores en un ambiente de trabajo sano.

**19. ¿Aporta Ud., con iniciativa e ideas, cuando surge un problema en su trabajo diario?**

**Tabla N° 26**

*Aporta Ud., con iniciativa e ideas, cuando surge un problema en su trabajo diario*

Opinión	Fi	%
Si.	06	60
No.	01	10
A veces.	03	30
Ns / No.	00	00
Total.	10	100

Fuente: Encuesta.  
Elaboración: Propia.

**Gráfico N° 29**

*Aporta Ud., con iniciativa e ideas, cuando surge un problema en su trabajo diario*



Fuente: Tabla N.º 03  
Elaboración: Propia

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:** Preguntamos a los entrevistados si aportan con iniciativas e ideas, cuando surge un problema en su trabajo diario. Las opiniones fueron muy positivas, ya que el 60% respondieron afirmativamente, el 10% en forma negativa y el 30% dijo “a veces”. Cuanto mayor cantidad de ideas aporten los colaboradores, se va poder generar cambios y optimizar la empresa. Se debe crear momentos en el trabajo para que los trabajadores puedan generar ideas nuevas. Las mejores ideas se generan en momentos donde el pensamiento no está muy centrado en el trabajo.

**20. ¿Opina que Ud., es un colaborador (a) importante para la empresa?**

**Tabla N° 27**  
**Opina que Ud., es un colaborador (a) importante para la empresa**

Opinión	Fi	%
Si.	08	80
No.	00	00
Ns / No.	02	20
Total.	10	100

Fuente: Encuesta.  
Elaboración: Propia.

**Gráfico N° 30**

**Opina que Ud., es un colaborador (a) importante para la empresa**



Fuente: Tabla N.º 03  
Elaboración: Propia

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

Solicitamos a los encuestados su opinión sobre si creen que son colaboradores importantes para la empresa. El 80% respondió con un sí y el 20% no sabe o no desea opinar sobre eso. Es interesante la percepción de la mayoría de ellos sobre su autoestima y su valoración como personas útiles a la organización. Si los colaboradores tienen una autoestima elevada, les permitirá afrontar todos los desafíos laborales que tengan por delante, les ayudará a salir de su zona de confort y a buscar retos más difíciles. Si se tiene una baja autoestima huirán de esos retos, pasando siempre desapercibidos.

## CAPITULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### 5.1 Discusión de Resultados.

Con relación a la verificación de las hipótesis, en primer lugar, la Hipótesis General: existe una relación directa entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en la empresa Tecnología e Ingeniería Especializada en Inspección Técnica Vehicular Perú S. A. C, señalamos la coincidencia y discrepancias con las Bases Teóricas consideradas.

En la pregunta 13 de nuestra encuesta, inquirimos a los colaboradores si se sienten identificados con su empresa, las respuestas fueron: el 90% respondió afirmativamente y el 10% dijo medianamente. Es muy satisfactorio para la empresa que una gran mayoría sus colaboradores se sientan muy reconocidos con ellos. Un trabajador comprometido es de gran valor, se considera parte de la organización y es más productivo.

En nuestras Bases Teóricas señalamos a Peter Drucker (2003), en su libro “El liderazgo que marca la diferencia”, se dedicó a analizar el papel del líder, su comportamiento y cuáles son sus metas. Concluyó:

-El liderazgo no es ni rango, ni privilegios, ni dinero. El verdadero liderazgo es responsabilidad. Como decía el apóstol José Martí: “hacerse es la mejor manera, de decir”.

En la pregunta 13 de nuestro cuestionario interrogamos a los colaboradores si la persona que dirige la empresa promueve su participación.

Los resultados fueron: el 70% contestó en forma afirmativa, 30% en forma negativa y el 00% no sabe o no opina.

Son muy positivo las conclusiones, porque la mayoría de ellos dicen que sí toman en cuenta su cooperación. La participación de los empleados se puede definir de muchas maneras, pero se reduce a la idea de que una fuerza de trabajo dedicada, motivada, apasionada y entusiasta que pone corazones, espíritus, mentes y manos en sus tareas es una fuerza de trabajo comprometida. Además, demuestra una forma de liderazgo participativo y democrático.

Con relación a la segunda hipótesis específica, nos indica que el Trabajo en Equipo impacta en el Desempeño Laboral la empresa Tecnología e Ingeniería Especializada en Inspección Técnica Vehicular Perú S. A. C, Huánuco – 2022.

En nuestras Bases Teóricas señalamos el experimento de Elton Mayo (Hawthorne, 1927)), confirmó que las recompensas económicas no son la única motivación del hombre, sino que también existen otros tipos de recompensas: las sociales, las simbólica y las no materiales.

Dentro de los antecedentes tuvimos en cuenta el trabajo del Bachiller Briones, V (2019), en su Tesis “Clima Organizacional y Desempeño Laboral en los trabajadores de la Unidad Ejecutora 407 - Red de Salud Puerto Inca – Huánuco, 2018”. Universidad Privada de Pucallpa. Facultad de Ciencias Contables y Administrativas. Indicó como objetivo general determinar la relación entre Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en los trabajadores de la Unidad Ejecutora 407 Red de Salud Puerto Inca – Huánuco, 2018. Su trabajo tiene las conclusiones siguientes:

1. Se determinó que el Clima Organizacional tiene una relación directa y significativa con el Desempeño Laboral en los trabajadores de la Unidad Ejecutora 407 - Red de Salud Puerto Inca – Huánuco, 2018.

2. El coeficiente de correlación de Pearson es de  $r=0,639$  y con un nivel de significancia  $P$  valor = 0.0000.05 por lo que dicha relación es positiva baja.

En la pregunta 07 de nuestro cuestionario averiguamos si se aplican el “Trabajo en Equipo”. Las respuestas: 70% manifestó en forma afirmativa, 10% en forma negativa y 20% opinó que “a veces”. Son muy claras las consideraciones de los colaboradores.

Los conocimientos individuales tienen un mayor impacto cuando se suman a otros. Un solo talento no tiene el mismo impacto que el de un equipo con objetivos claros y sus roles bien definidos. Son el escenario perfecto para practicar valores como la solidaridad, la colaboración mutua y el sentido de pertenencia hacia el grupo.

Con relación a la tercera hipótesis específica: la Comunicación Eficaz tiene una influencia positiva en el Desempeño Laboral en la empresa Tecnología e Ingeniería Especializada en Inspección Técnica Vehicular Perú S. A. C, Huánuco – 2022.

Según las Bases Teóricas de nuestro estudio, la Comunicación Organizacional tienen muchas definiciones, pero en un sentido genérico, todas ellas versan sobre el mismo aspecto.

Goldhaber, H (2006), “es el flujo de mensajes dentro de una red de relaciones sociales interdependiente”.

Las comunicaciones en la organización, cumple las siguientes funciones: Descriptiva, Evaluadora y de Desarrollo

Riel, V (2007), trata de definir los elementos y acciones que conforman los procesos comunicacionales en la organización. “la comunicación organizacional, también incluye a las Relaciones Públicas, las relaciones con las administraciones públicas, las relaciones con los inversionistas, la comunicación con el mercado laboral, a la publicidad corporativa, la comunicación ambiental y la comunicación interna. Incluye todo un

grupo de actividades comunicacionales heterogéneas, que sólo tienen unos pocos puntos en común.

Trelles (2000), el estudio de la comunicación interna siempre se centra su interés en los procesos y subprocesos, por medio de los que procuran los integrantes de la organización cumplan las tareas designadas y cómo los canales de información la facilitan, en concordancia con los objetivos propuestos por el equipo.

En nuestra investigación en la pregunta N° 06 del cuestionario averiguamos si su jefe inmediato superior estimula la comunicación interna entre los trabajadores, respondieron Sí 60% de los entrevistados, No 30%, No saben No opinan 0%.

Un buen nivel de comunicación dentro de la organización es fundamental, para la coordinación de las labores en la empresa.

Con relación a la cuarta hipótesis específica: las condiciones físicas de trabajo favorecen el desempeño laboral en la empresa Tecnología e Ingeniería Especializada en Inspección Técnica Vehicular Perú S. A. C, Huánuco – 2022.

Dentro de nuestras Bases Teóricas consideramos a Pérez, J. & Merino, M (2014), generalmente las condiciones de trabajo están compuestas por varios tipos de situaciones, como las físicas en que se realizan la labor (iluminación, diversas comodidades, tipos de maquinaria, uniformes, etc.), condiciones medioambientales.

Siempre las condiciones ambientales varían considerablemente de una oficina a otra y de una planta a otra. Además, las evidencias indican que aún las variaciones relativamente modestas en temperatura, ruido, iluminación, o calidad del aire, puede ejercer efectos apreciables en el desempeño y las actitudes de los colaboradores.

En los antecedentes consideramos a Pastor, A (2018), en su trabajo de investigación: “Clima Organizacional y Desempeño Laboral en los Trabajadores Administrativos de una Empresa Privada de Combustible e Hidrocarburos, Lima 2017”. Tesis de la Facultad

de Ciencias empresariales de la Universidad San Ignacio de Loyola. Lima, Perú. Tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en Trabajadores Administrativos de una Empresa Privada de Combustible e Hidrocarburos, Lima 2017.

En el trabajo de investigación en la pregunta N° 12 inquirimos a los colaboradores si se siente cómodos en el ambiente físico donde desarrollan su trabajo (temperatura, iluminación, ventilación, ruidos, etc.). Las opiniones fueron: Sí el 50% y Medianamente el 50%.

La temperatura, iluminación, ventilación, ruidos, etc. repercuten en la productividad, por ello es fundamental determinar las condiciones óptimas para realizar un trabajo en específico. Los que dirigen la empresa deben tener en cuenta el impacto que se tiene al no establecer condiciones de trabajo idóneas, ya que incrementan costos, los riesgos de trabajo y puede ocasionar sanciones legales.

En la pregunta N° 13 preguntamos a los colaboradores si se sienten identificados con su empresa, las respuestas fueron: el 90% respondió afirmativamente y el 10% dijo medianamente.

Es muy satisfactorio para la empresa que una gran mayoría sus colaboradores se sientan muy reconocidos con ellos. Un trabajador comprometido es de gran valor, se considera parte de la organización y es más productivo.

## 5.2 Conclusiones.

1. Una vez concluida la investigación llegamos a la conclusión que existe una relación evidente entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la empresa Tecnología e Ingeniería Especializada en Inspección Técnica Vehicular Perú S.A.C. Huánuco-2022.

El 80% de los colaboradores consideran que están siendo motivados para lograr los objetivos de ventas.

2. Está demostrado que existe influencia del estilo de liderazgo con el desempeño laboral en la empresa Tecnología e Ingeniería Especializada en Inspección Técnica Vehicular Perú S.A.C. Huánuco-2022.

El 60% de los trabajadores respondieron que, para lograr el éxito de la empresa, es muy significativo contar con la opinión de los colaboradores.

3. Arribamos a la conclusión que el trabajo en equipo coopera en forma predominante sobre el desempeño laboral en la empresa Tecnología e Ingeniería Especializada en Inspección Técnica Vehicular Perú S.A.C. Huánuco-2022.

En la empresa el 70% de los entrevistados manifestaron en forma afirmativa, sobre este estilo de trabajo. Deduciendo que los conocimientos individuales tienen un mayor impacto cuando se suman a otros.

4. Concluimos que la comunicación eficaz fortalece el desempeño laboral en la empresa Tecnología e Ingeniería Especializada en Inspección Técnica Vehicular Perú S.A.C. Huánuco-2022.

5. Llegamos a la conclusión que las condiciones físicas de trabajo condicionan el desempeño laboral en la empresa Tecnología e Ingeniería Especializada en Inspección Técnica Vehicular Perú S.A.C. Huánuco-2022.

El 50% de los colaboradores se siente cómodos en el ambiente físico donde desarrollan su trabajo (temperatura, iluminación, ventilación, ruidos, etc.). Esto repercute eminentemente en la productividad de la empresa.

### **5.3 Análisis Descriptivo.**

Realizado el estudio sobre Clima Organizacional y su influencia directa en el Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa Tecnología e Ingeniería Especializada en Inspección Técnica Vehicular Perú S.A.C. Huánuco-2022.

La claridad de dicha presentación es de suma importancia para el entendimiento de los resultados y la interpretación de estos. A la hora de representar los resultados de un análisis estadístico de un modo adecuado, son varias las publicaciones que podemos consultar.

Generalmente se aconseja que la presentación de datos numéricos se haga habitualmente por medio de tablas. En muchas ocasiones un diagrama o un gráfico pueden apoyarnos a representar de un modo más comprensible nuestros datos.

Un ejemplo se muestra en la Figura 1. Como se puede ver, la información que se debe mostrar en cada sector hace referencia al número de casos dentro de cada categoría y al porcentaje del total que estos representan.

Si el número de categorías es excesivamente mayor, la imagen proporcionada por el gráfico de sectores no es lo suficientemente clara y por lo tanto la situación ideal es

cuando hay alrededor de tres categorías. En este caso se pueden apreciar con claridad dichos subgrupos.

### ***EJEMPLO PRESENTACIÓN DE TABLA***

**Tabla N° 28**

***Libertad Para Tomar Decisiones***

Variable	Fi	%
Si.	05	50
No.	02	20
A veces.	02	20
Ns / No.	01	10
Total.	10	100

Fuente: Encuesta.

Elaboración: Propia.

### **GRÁFICO N° 31**

***Libertad Para Tomar Decisiones***



Fuente: Tabla N° 00.

Elaboración: Propia.

#### **5.4 Análisis Inferencial.**

De acuerdo a la prueba de Rho de Spearman, se ha podido encontrar en el primer objetivo específico que existe una relación significativa de 0,726 entre el estilo de liderazgo con el desempeño laboral en la empresa tecnología e ingeniería especializada en Inspección Técnica Vehicular Perú; demostrando así que el trabajo que desarrollen los colaboradores está ligado a la forma de conducción del responsable, por ese motivo se entiende que el estilo de liderazgo va determinar el rumbo de la gestión.

Así mismo, en el segundo objetivo específico, la prueba de Rho de Spearman encontró que existe una relación significativa de ,791 entre el trabajo en equipo con el desempeño laboral en la empresa Tecnología e Ingeniería Especializada en Inspección Técnica Vehicular Perú; este resultado mayor al anterior deja en evidencia que el desempeño de las personas tiene mucho que ver con el trabajo en equipo que se ejecute, es decir, cuanto más sólido el grupo, mejores resultados se obtendrán.

Por otro lado, con la prueba de Rho de Spearman en el tercer objetivo específico, se encontró que existe una relación mucho más significativa aún de ,860 entre la comunicación eficaz con el desempeño laboral en la empresa Tecnología e Ingeniería Especializada en Inspección Técnica Vehicular Perú; al ser el nivel de correlación más fuerte, queda claro que la comunicación es la base del éxito para el desempeño del personal.

Y respecto al último objetivo específico planteado, la relación de las condiciones físicas de trabajo con el desempeño laboral en la empresa Tecnología e Ingeniería Especializada en Inspección Técnica Vehicular Perú S. A. C, la consistencia es mucho más bajas que las demás, ya que, el resultado de ,690 muestra que, si bien existe una relación consistente, el personal considera los otros elementos más fuertes para su mejor desempeño.

## RECOMENDACIONES

1. El clima laboral es un concepto determinado por muchas variables diferentes. Potenciar un buen clima laboral para optimizarlo el desempeño laboral implica ser conscientes de la necesidad de tomar una posición activa, por parte de los gestores de la empresa Tecnología e Ingeniería Especializada en Inspección Técnica Vehicular Perú S.A.C. Huánuco-2022.
2. El comportamiento del líder de la empresa Tecnología e Ingeniería Especializada en Inspección Técnica Vehicular Perú S.A.C. Huánuco-2022. Debe influir en sus seguidores, siendo el principal responsable del éxito o fracaso de ellos, que son los encargados de ayudar al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

El líder tiene en su poder el progreso de la organización empresarial, ya que todas necesitan de alguien para ser dirigidas, mediante una buena administración de los mismos, y el fomento de relaciones laborales cada vez más estrechas y coordinadas.

3. El trabajo en equipo en la en la empresa Tecnología e Ingeniería Especializada en Inspección Técnica Vehicular Perú S.A.C. Huánuco-2022, debe generar en sus colaboradores capacidades, conocimientos y habilidades que se complementan para conseguir objetivos, poniendo en práctica estrategias, procedimientos y algunas metodologías para lograr coherencia laboral entre ellos.
4. Sugerir a los que dirigen la empresa Tecnología e Ingeniería Especializada en Inspección Técnica Vehicular Perú S.A.C. Huánuco-2022, aplicar una comunicación efectiva, como parte esencial de su gestión para poder alcanzar las metas laborales.

Cuando existe buena comunicación entre personas y equipos de trabajo, la productividad laboral se incrementa y una empresa puede crecer de forma más rápida.

5. Aconsejar a la empresa Tecnología e Ingeniería Especializada en Inspección Técnica Vehicular Perú S.A.C. Huánuco-2022, que debería tener en cuenta el diseño de los espacios de trabajo, no sólo como cuestión de racionalización de los procesos industriales o como imagen de la empresa, sino pensando que puede ser un elemento relevante de insatisfacción en el trabajo.

Si la disposición de los espacios de trabajo es inadecuada, se darán situaciones de aglomeración, aislamiento, desorden y todo ello generará insatisfacción, irritabilidad y menor productividad en la empresa.

## FUENTES DE INFORMACIÓN.

Álvarez, G. (1992). 'El constructo clima organizacional: Concepto, teorías e investigaciones y resultados relevantes'. Madrid. España. El Ateneo.

Ashforth, BE y Mael, F. (1989). Teoría de la identidad social y la Organización. Toronto. Canadá. Editorial Mc. Graw. Hill.

Briones. V (2019), “Clima Organizacional y Desempeño Laboral en los trabajadores de la Unidad Ejecutora 407 - Red de Salud Puerto Inca – Huánuco, 2018”. Universidad Privada de Pucallpa.

Castillo Díaz, L (2017), “Influencia del Clima Organizacional en las Relaciones Laborales de los Trabajadores en la Empresa World Copiers Amarilis - Huánuco 2017”. Universidad Los Ángeles de Chimbote.

Costa, F (2016), “Medición del Clima Organizacional y Satisfacción Laboral- Claves para un ejercicio efectivo”. Tesis de la Universidad de Torcuato Di Tela. Buenos Aires, Argentina.

Chiavenato, I. (2009). Administración de los Recursos Humanos. México: Editorial Mc Graw Hill.

Díaz S. (2003) “Trabajo en equipo para la calidad”. Santiago de Chile. Chile. Editorial del Dpto. de Ingeniería Industrial.

Díaz, D. Rodríguez, R (2001), El Estrés Laboral: Una Perspectiva Individual y Colectiva. Valencia, España. Editorial Investigación Administrativa.

Domínguez, A. L. (2014), “Inteligencia Emocional y Clima Laboral, como Predictores del desempeño Laboral de los Directivos del corporativo Adventista del Norte de México”, Tesis de Grado de Maestría Universidad de Montemorelos.

Fainstein, H. N. (1997), La gestión de Equipos Eficaces. Editorial Macchi, Ciudad de Buenos Aires, Argentina.

Girón R. (2017), “El Clima Laboral y la Productividad en la Empresa COMSA Instalaciones y Sistemas Industriales S.L. Sucursal en Perú, Huacho”. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

Gonzalez, M. D. y De Melo, M. (2004). Planificación interorganizacional y desarrollo emprendedor: Un estudio de caso. Río de Janeiro, Brasil. Editorial PUC-Rio.

Goldhaber, G. (2000), Comunicación Organizacional. Ed. Pablo de la Torriente, La Habana, Cuba.

Katzenbach, J. R. y Smith, D. K. (1993). La disciplina de los equipos. Madrid. España. Edit. Harvard Business Review.

Klingner, D. y Nalbandian, J. (2002). Administración del personal en el sector público: Contexto y Estrategias. (4ta ed.). México: McGraw-Hill.

Lewin, K. (1988) La teoría del campo en la ciencia social, Barcelona, España. Editorial. Paidós Ibérica.

Martha Alicia Alles (2009) “Construyendo Talentos”. Buenos Aires Argentina. Editorial Granica.

Maslow. A (1954), Motivación y personalidad. Ciudad de Madrid. España. Editorial Harper.

Pastor, A (2018), “Clima Organizacional y Desempeño Laboral en los Trabajadores Administrativos de una Empresa Privada de Combustible e Hidrocarburos, Lima 2017”. Tesis Universidad San Ignacio de Loyola. Lima, Perú.

Pérez, J y Merino M, (2014), Definición de Acondicionamiento. Distrito Federal. México. Editorial Peigo.

Rojas, R (2018), “Clima organizacional y desempeño laboral en la Unidad Territorial FONCODES, Huánuco -2018”. Tesis de la Universidad César Vallejo.

Solares. P (2020). “Competencias, Conocimientos, Habilidades y Actitudes”. Última edición. Buenos Aires, Argentina. Editorial Carrera.

Santamaría, J. G (2020), “Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S. A. Quito, 2020”. Universidad Andina Simón Bolívar. Ecuador. Maestría.

Tagiuri, R. (1968). 'El concepto de clima organizacional'. México D. F. Edit. De la División de Investigación de la Universidad de Harvard, Escuela de Graduados en Administración de Empresas

Trelles, Irene (2004) (Compiladora). Comunicación organizacional. Ciudad de La Habana, Cuba. Editorial Félix Varela.

## **ANEXOS**

## Anexo N° 01

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

## CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA TECNOLOGÍA E INGENIERÍA ESPECIALIZADA EN INSPECCIÓN TÉCNICA VEHICULAR PERÚ S.A.C. HUÁNUCO – 2022

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p><b>General:</b></p> <p>¿Cómo influye el Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los colaboradores en la empresa Tecnología e Ingeniería Especializada en Inspección Técnica Vehicular Perú S.A.C. Huánuco-2022?</p> <p><b>Específicos:</b></p> <p><b>PE 1.</b> ¿Cómo se relacionan las Condiciones Laborales con el Desempeño Laboral de los colaboradores en la empresa Tecnología e Ingeniería Especializada en Inspección Técnica Vehicular Perú S.A.C. Huánuco-2022?</p> <p><b>PE 2.</b> ¿Cómo se relaciona el Estilo de Liderazgo con el Desempeño Laboral de los colaboradores en la empresa Tecnología e Ingeniería Especializada en Inspección Técnica Vehicular Perú S.A.C. Huánuco-2022?</p> <p><b>PE 3.</b> ¿Cómo se relaciona el Trabajo en Equipo con el Desempeño Laboral de los</p>	<p><b>General:</b></p> <p>Determinar la influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los colaboradores en la empresa Tecnología e Ingeniería Especializada en Inspección Técnica Vehicular Perú S.A.C. Huánuco-2022.</p> <p><b>Específicos:</b></p> <p><b>OE 1.</b> Determinar la influencia las Condiciones Laborales en el Desempeño Laboral de los colaboradores en la empresa Tecnología e Ingeniería Especializada en Inspección Técnica Vehicular Perú S.A.C. Huánuco-2022.</p> <p><b>OE 2.</b> Determinar la relación que existe entre el Estilo de Liderazgo con el Desempeño Laboral, de los colaboradores de los colaboradores en la empresa Tecnología e Ingeniería Especializada en Inspección Técnica Vehicular Perú S.A.C. Huánuco-2022</p>	<p><b>General.</b></p> <p>Existe una influencia directa del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral en la empresa Tecnología e Ingeniería Especializada en Inspección Técnica Vehicular Perú S.A.C. Huánuco-2022.</p> <p><b>Específicas.</b></p> <p><b>HE 1.</b> Las Condiciones Laborales influyen claramente en el Desempeño Laboral de los colaboradores en la empresa Tecnología e Ingeniería Especializada en Inspección Técnica Vehicular Perú S.A.C. Huánuco-2022.</p> <p><b>HE.2</b> El Estilo de Liderazgo se relaciona significativamente con el Desempeño Laboral en la empresa Tecnología e Ingeniería Especializada en Inspección Técnica</p>	<p>INDEPENDIENTE (1)</p> <p>Clima Organizacional.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Condiciones Laborales.</li> <li>▪ Liderazgo Empresarial.</li> <li>▪ Trabajo en Equipo.</li> <li>▪ Comunicación Empresarial.</li> <li>▪ Pertenencia Compromiso.</li> </ul>	<p>1. Nivel de seguridad de las instalaciones.</p> <p>2. % del bienestar social de los trabajadores.</p> <p>3. Nivel de previsión por la salud del trabajador</p> <p>1. % delegación de funciones.</p> <p>2. Liderazgo Autocrático vs Democrático</p> <p>3. Aplicación de habilidades gerenciales del líder.</p> <p>1. % objetivos cumplidos en plazos establecidos.</p> <p>2. # de problemas solucionados.</p> <p>3. N° de propuestas para lograr mejores resultados.</p> <p>1. N° de colaboradores que conocen las normas.</p> <p>2. N° de colaboradores que participan en capacitaciones.</p> <p>3. % de asistentes a las actividades que fomentan productos o proyectos.</p> <p>para cada tipo de operación.</p> <p>1. Proactividad de los colaboradores.</p>	<p><b>Tipo y Nivel de Investigación.</b></p> <p><b>Tipo de Investigación.</b> <i>Correlacional.</i></p> <p><b>Nivel de Investigación</b> <i>Descriptivo.</i></p> <p><b>Métodos y Diseño de Investigación.</b></p> <p><b>Método de Investigación.</b> <i>Cuantitativo.</i></p> <p><b>Diseño de Investigación.</b> <i>No Experimental,</i> <i>De corte Transversal.</i></p> <p><b>Población y Muestra.</b></p> <p><b>Población</b> 10 trabajadores.</p> <p><b>Muestra.</b> Censal: 10 trabajadores.</p> <p><b>Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.</b></p> <p><b>Técnicas de Recolección de Datos.</b> <i>La Encuesta.</i></p> <p><b>Instrumentos de Recolección de Datos.</b></p>

<p>colaboradores en la empresa Tecnología e Ingeniería Especializada en Inspección Técnica Vehicular Perú S.A.C. Huánuco-2022?</p> <p><b>PE 4.</b> ¿Cómo se relaciona la Comunicación Eficaz con el Desempeño Laboral de los colaboradores de los colaboradores en la empresa Tecnología e Ingeniería Especializada en Inspección Técnica Vehicular Perú S.A.C. Huánuco-2022?</p>	<p><b>OE.3.</b> Determinar la relación que existe el Trabajo en Equipo con el Desempeño Laboral, de los colaboradores en la empresa Tecnología e Ingeniería Especializada en Inspección Técnica Vehicular Perú S.A.C. Huánuco-2022.</p> <p><b>OE. 4.</b> Determinar la relación que existe entre la Comunicación Eficaz con el desempeño Laboral, de los colaboradores en la empresa Tecnología e Ingeniería Especializada en Inspección Técnica Vehicular Perú S.A.C. Huánuco-2022.</p>	<p>Vehicular Perú S.A.C. Huánuco-2022.</p> <p><b>HE.3</b> El Trabajo en Equipo impacta en el Desempeño Laboral en la empresa Tecnología e Ingeniería Especializada en Inspección Técnica Vehicular Perú S.A.C. Huánuco-2022.</p> <p><b>HE.4</b> La Comunicación Eficaz tiene un efecto positiva en el desempeño Laboral, en la empresa Tecnología e Ingeniería Especializada en Inspección Técnica Vehicular Perú S.A.C. Huánuco-2022.</p> <p><b>H. Nula:</b></p> <p>No existe una influencia directa entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en la empresa Tecnología e Ingeniería Especializada en Inspección Técnica Vehicular Perú S.A.C. Huánuco-2022.</p>	<p>DEPENDIENTE (2)</p> <p>Desempeño Laboral.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Competencias Laborales.</li> <li>▪ Habilidades Laborales.</li> <li>▪ Conocimientos.</li> <li>▪ Valores.</li> <li>▪ Actitudes.</li> </ul>	<p>2. Decisión de autonomía de los colaboradores.</p> <p>3. % de clientes satisfechos.</p> <p>1. % de Eficacia en el logro de objetivos.</p> <p>2. Nivel de Eficiencia y optimización de recursos.</p> <p>3. % de Productividad en las operaciones.</p> <p>1. Número de propuestas para mejorar la calidad del trabajo.</p> <p>2. Muestra compromiso a las necesidades de los clientes.</p> <p>3. Escucha activa al cliente.</p> <p>1. N° de horas de capacitación.</p> <p>2. Beneficios de los programas de capacitación.</p> <p>3. % del plan de trabajo cumplido en tiempo.</p> <p>1. Muestra responsabilidad adaptándose a los clientes.</p> <p>2. Grado de honestidad que muestra.</p> <p>3. Frecuencia con que practica la ética en sus funciones.</p> <p>1. Constante iniciativa en el desempeño de labores.</p> <p>2. Siempre se encuentra involucrado con la empresa.</p> <p>3. Nivel de compromiso con la organización.</p>	<p>El Cuestionario Estructurado.</p>
---	--	--	--	---	---	--------------------------------------

## Anexo N.º 02

**CUESTIONARIO**

Sr. Sra. Srta., colaborador (a) tenga Ud., un buen día. Estamos realizando un trabajo de investigación a nivel universitario, para lo cual estamos aplicando encuestas para determinar el CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA TECNOLOGÍA E INGENIERÍA ESPECIALIZADA EN INSPECCIÓN TÉCNICA VEHICULAR PERÚ S.A.C, HUÁNUCO – 2022. Agradeceremos brindarnos un momento de su valioso tiempo y responder con sinceridad las siguientes preguntas. Las respuestas son totalmente **ANÓNIMAS**, por favor no poner ninguna identificación.

**1. Sexo:**

Masculino  Femenino

**2. Edad:**

- a. 18 a 25   
 b. 25 a 35   
 c. 35 a 45   
 d. 45 a 55   
 e. Más de 55

**3. Grado de Instrucción:**

- a. Primario   
 b. Secundario   
 c. Superior No Universitario   
 d. Superior Universitario

**4. ¿Tiene Ud., libertad para tomar algunas decisiones en su puesto de trabajo?**

<b>A</b>	<b>Si.</b>	<input type="radio"/>
<b>B</b>	<b>No.</b>	<input type="radio"/>
<b>C</b>	<b>A Veces.</b>	<input type="radio"/>
<b>D</b>	<b>NS/NO</b>	<input type="radio"/>

## 5. La persona que dirige la empresa:

		Si	No	Ns/No
a	¿Promueve su participación?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b	¿Tiene en cuenta sus opiniones?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c	¿Genera entusiasmo en los colaboradores?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## 6. Su jefe inmediato superior:

		Si	No	Ns/No
a	¿Estimula la comunicación interna entre los trabajadores?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b	¿Motiva a los trabajadores a incrementar las ventas?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c	¿Anima la confianza mutua en la empresa?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## 7. ¿Aplican el “Trabajo en Equipo” en la empresa?

a	Si.	<input type="radio"/>
b	No.	<input type="radio"/>
c	A Veces.	<input type="radio"/>
d	NS/NO	<input type="radio"/>

## 8. ¿Los trabajadores proponen acciones creativas para lograr mejores resultados en la empresa?

a	Si.	<input type="radio"/>
b	No.	<input type="radio"/>
c	A Veces.	<input type="radio"/>
d	NS/NO	<input type="radio"/>

## 9. ¿A los trabajadores les han comunicado y conocen las reglas de la empresa?

a	Si.	<input type="radio"/>
b	No.	<input type="radio"/>
c	NS/NO	<input type="radio"/>

## 10. ¿La empresa capacita a los trabajadores en diversos temas, relacionados a su labor?

a	Si.	<input type="radio"/>
b	No.	<input type="radio"/>
c	A Veces.	<input type="radio"/>
d	NS/NO	<input type="radio"/>

11. ¿Opina Ud., la empresa cuenta con los espacios adecuados para el desarrollo de sus operaciones?

a	Si.	<input type="radio"/>
b	No.	<input type="radio"/>
c	Medianamente.	<input type="radio"/>
d	NS/NO	<input type="radio"/>

12. ¿Se siente cómodo Ud., en el ambiente donde desarrolla su trabajo (temperatura, iluminación, ventilación, ruidos, etc.)?

a	Si.	<input type="radio"/>
b	No.	<input type="radio"/>
c	Medianamente.	<input type="radio"/>
d	NS/NO	<input type="radio"/>

13. ¿Se siente Ud., identificado e involucrado con la empresa?

a	Si.	<input type="radio"/>
b	No.	<input type="radio"/>
c	Medianamente.	<input type="radio"/>
d	NS/NO	<input type="radio"/>

14. ¿Opina Ud., que es productivo y se están logrando los objetivos empresariales?

a	Si.	<input type="radio"/>
b	No.	<input type="radio"/>
c	Medianamente.	<input type="radio"/>
d	NS/NO	<input type="radio"/>

15. ¿Propone Ud., diferentes tipos de acciones para mejorar la calidad de su trabajo?

a	Si.	<input type="radio"/>
b	No.	<input type="radio"/>
c	A Veces.	<input type="radio"/>
d	NS/NO	<input type="radio"/>

16. ¿Escucha Ud., atentamente a los clientes ofreciendo orientación y ayuda, así no sea su labor directa?

a	Si.	<input type="radio"/>
b	No.	<input type="radio"/>
c	A Veces.	<input type="radio"/>
d	Nunca	<input type="radio"/>
e	NS/NO	<input type="radio"/>

17. ¿Se capacita Ud., por su cuenta en diversos temas, relacionados a su labor?

a	Si.	<input type="radio"/>
b	No.	<input type="radio"/>
c	A Veces.	<input type="radio"/>
d	NS/NO	<input type="radio"/>

18. ¿Cuáles de estos valores, practica Ud., constantemente en su trabajo diario?

a	Responsabilidad.	<input type="radio"/>
b	Honestidad.	<input type="radio"/>
c	Ética.	<input type="radio"/>
d	Todos.	<input type="radio"/>
e	Ningunos.	<input type="radio"/>
f	NS/NO	<input type="radio"/>

19. ¿Aporta Ud., con iniciativa e ideas, cuando surge un problema en su trabajo diario?

a	Si.	<input type="radio"/>
b	No.	<input type="radio"/>
c	A Veces.	<input type="radio"/>
d	NS/NO	<input type="radio"/>

20. ¿Opina que Ud., es un colaborador importante para la empresa?

a	Si.	<input type="radio"/>
b	No.	<input type="radio"/>
c	NS/NO	<input type="radio"/>

Muchas gracias por su tiempo.

Huánuco, junio del 2022.

## Anexo N.º 03



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACION  
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y NEGOCIOS  
INTERNACIONALES**

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIONES CUANTITATIVA**

**I. DATOS GENERALES:**

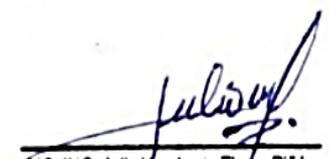
- 1.1 Apellidos y nombres del informante: **Mg. Julio Humberto Flores Piñan**  
 1.2 Institución donde labora: **Coach de Investigación Cuantitativa & Cualitativa**  
 1.3 Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: **Cuestionario**  
 1.4 Autor del instrumento: **Bach. Pilarina Chávez Espinoza**  
 1.5 Título de la Investigación: **Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la Empresa Tecnología e Ingeniería Especializada en Inspección Técnica Vehicular Perú S.A.C, Huánuco – 2022.**

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				
		0	6	11	16	61	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.														X							
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.															X						
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la investigación.														X							
4. ORGANIZACIÓN	Existe un constructo lógico en los ítems.														X							
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad														X							
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con los objetivos trazados.															X						
7. CONSISTENCIA	Utiliza suficientes referentes bibliográficos.															X						
8. COHERENCIA	Entre Hipótesis dimensiones e indicadores.														X							
9. METODOLOGÍA	Cumple con los lineamientos metodológicos.															X						
10. PERTINENCIA	Es asertivo y funcional para la Ciencia															X						

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: CUESTIONARIO APLICABLE****IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 75.5**

LUGAR Y FECHA: Huánuco, 16 de julio del 2022

  
**MG. ING. Julio Humberto Flores Piñan**  
 GERENTE GENERAL - INSOLUCIONES S.R.L.

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI: 22416288 Teléfono: 937542299

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACION  
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y NEGOCIOS  
INTERNACIONALES**

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIONES CUANTITATIVA**

**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1 Apellidos y nombres del informante: **Mg. Rafael Porfidio Martel y Bustamante**
- 1.2 Institución donde labora: **Universidad de Huánuco**
- 1.3 Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: **Cuestionario**
- 1.4 Autor del instrumento: **Bach. Piarina Chávez Espinoza**
- 1.5 Título de la Investigación: **Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la Empresa Tecnología e Ingeniería Especializada en Inspección Técnica Vehicular Perú S.A.C, Huánuco – 2022.**

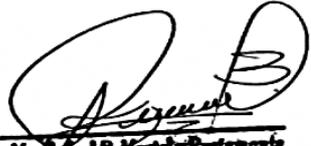
**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		0	6	11	16	61	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.															X					
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.																X				
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la investigación.																	X			
4.ORGANIZACIÓN	Existe un constructo lógico en los ítems.																	X			
5.SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad															X					
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con los objetivos trazados.															X					
7.CONSISTENCIA	Utiliza suficientes referentes bibliográficos.																X				
8.COHERENCIA	Entre Hipótesis dimensiones e indicadores.															X					
9.METODOLOGÍA	Cumple con los lineamientos metodológicos.																X				
10.PERTINENCIA	Es asertivo y funcional para la Ciencia																X				

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: CUESTIONARIO APLICABLE**

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 79.8**

LUGAR Y FECHA: Huánuco, 16 de julio de 2022



**Mg. Rafael P. Martel y Bustamante**  
DORLAD N° 6384 - HCU.

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI: 22423351

Teléfono: 990440359



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACION  
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y NEGOCIOS  
INTERNACIONALES**

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIONES CUANTITATIVA**

**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1 Apellidos y nombres del informante: **Dr. Javier Mendoza Balarezo**
- 1.2 Institución donde labora: **Universidad Nacional Hermilio Valdizán**
- 1.3 Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: **Cuestionario**
- 1.4 Autor del instrumento: **Bach. Piarina Chávez Espinoza**
- 1.5 Título de la Investigación: **Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la Empresa Tecnología e Ingeniería Especializada en Inspección Técnica Vehicular Perú S.A.C, Huánuco – 2022.**

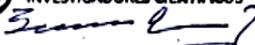
**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				
		0	6	11	16	61	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.															X						
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.															X						
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la investigación.																X					
4. ORGANIZACIÓN	Existe un constructo lógico en los ítems.																X					
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad																X					
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con los objetivos trazados.															X						
7. CONSISTENCIA	Utiliza suficientes referentes bibliográficos.														X							
8. COHERENCIA	Entre Hipótesis dimensiones e indicadores.														X							
9. METODOLOGÍA	Cumple con los lineamientos metodológicos.															X						
10. PERTINENCIA	Es asertivo y funcional para la Ciencia														X							

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: CUESTIONARIO APLICABLE**

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 75.3**

LUGAR Y FECHA: Huánuco, 17 de julio de 2022


**SOCIEDAD HISPANA DE  
INVESTIGADORES CIENTÍFICOS**  
  
**Dr. Javier Mendoza Balarezo**  
 SOCIO 67

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI: 22405515      Teléfono: 976959512

Anexo N.º 04

**COPIA DE LA DATA PROCESADA.**

Tabla N° 01			Tabla N° 02			Tabla N° 03			Tabla N° 04		
Sexo de los Entrevistados			Edad de los Entrevistados			Grado de Instrucción de los Entrevistados			Libertad Para Tomar Decisiones		
Variable	Fi	%	Variable	Fi	%	Variable	Fi	%	Variable	Fi	%
Masculino.	7	70	18 a 25.	1	10	Primario.	0	0	Si.	5	50
Femenino.	3	30	25 a 35.	3	30	Secundario.	0	0	No.	2	20
Total.	10	100	35 a 45.	3	30	Superior No Universitario.	5	50	A veces.	2	20
			45 a 55.	2	20	Superior Universitario.	5	50	Ns / No.	1	10
			Más de 55.	1	10	Total.	10	100	Total.	10	100
			Total.	10	100						

Tabla N° 05			Tabla N° 06			Tabla N° 07			Tabla N° 08		
Promueven su participación			Tienen en cuenta sus opiniones.			Generan entusiasmo en los colaboradores			Estimulan la comunicación interna		
Variable	Fi	%	Variable	Fi	%	Variable	Fi	%	Variable	Fi	%
Si.	7	70	Si.	6	60	Si.	9	90	Si.	7	70
No.	3	30	No.	2	20	No.	1	10	No.	3	30
Ns / No.	0	0	Ns / No.	2	20	Ns / No.	0	0	Ns / No.	0	0
Total.	10	100	Total.	10	100	Total.	10	100	Total.	10	100

Tabla N° 09			Tabla N° 10			Tabla N° 11			Tabla N° 12		
Motivan a incrementar las ventas			Animan la confianza en la empresa			Aplican el "Trabajo en Equipo" en la empresa			Proponen acciones creativas para		
Variable	Fi	%	Variable	Fi	%	Variable	Fi	%	Variable	Fi	%
Si.	8	80	Si.	9	90	Si.	7	70	Si.	2	20
No.	1	10	No.	1	10	No.	1	10	No.	0	0
Ns / No.	1	10	Ns / No.	0	0	A veces.	2	20	A veces.	8	80
Total.	10	100	Total.	10	100	Ns / No.	0	0	Ns / No.	0	0
						Total.	10	100	Total.	10	100

Libro1 - Excel Rafael Martel

Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda ¿Qué desea hacer?

Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos Celdas Edición

T23

	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	
31		Tabla Nº 13				Tabla Nº 14				Tabla Nº 15				Tabla Nº 16					
32		<i>Les han comunicado y conocen</i>				<i>Capacita a los trabajadores</i>				<i>Cuenta con los espacios adecuados para el desarrollo</i>				<i>Siente cómodo el ambiente donde trabaja</i>					
33		<i>las reglas</i>				<i>Variable</i>				<i>de sus operaciones</i>				<i>Variable</i>					
34		<i>Variable</i>	<i>Fi</i>	<i>%</i>		<i>Si.</i>	1	10		<i>Variable</i>	<i>Fi</i>	<i>%</i>		<i>Si.</i>	5	50			
35		Si.	10	100		No.	5	50		Si.	5	50		No.	0	0			
36		No.	0	0		A veces.	4	40		No.	0	0		Mediamente.	5	50			
37		Ns / No.	0	0		Ns / No.	0	0		Mediamente.	5	50		Ns / No.	0	0			
38		Total.	10	100		Total.	10	100		Total.	10	100		Total.	10	100			
39																			
40																			
41		Tabla Nº 17				Tabla Nº 18				Tabla Nº 19				Tabla Nº 20					
42		<i>Se siente identificado con la empresa</i>				<i>Opina Ud., que es productivo (a)</i>				<i>Propone acciones para mejorar la calidad de su trabajo</i>				<i>Escucha a los clientes ofreciendo ayuda,</i>					
43		<i>Variable</i>				<i>Variable</i>				<i>Variable</i>				<i>Variable</i>					
44		Si.	9	90		Si.	8	80		Si.	5	50		Si.	4	40			
45		No.	0	0		No.	1	10		No.	1	10		No.	0	0			
46		Mediamente.	1	10		Mediamente.	1	10		A veces.	3	30		No.	0	0			
47		Ns / No.	0	0		Ns / No.	0	0		Ns / No.	1	10		A veces.	6	60			
48		Total.	10	100		Total.	10	100		Total.	10	100		Total.	0	0			
49														Ns / No.	0	0			
50														Total.	10	100			
51																			
52		Tabla Nº 21				Tabla Nº 22				Tabla Nº 23				Tabla Nº 24					
53		<i>Se capacita Ud., en diversos temas,</i>				<i>Valores, practica Ud., constantemente</i>				<i>Aporta Ud., con iniciativa, cuando surge un problema</i>				<i>Es un colaborador (a) importante</i>					
54		<i>relacionados a su labor.</i>				<i>su trabajo diario</i>				<i>en su trabajo diario</i>				<i>para la empresa</i>					
55		<i>Variable</i>				<i>Variable</i>				<i>Variable</i>				<i>Variable</i>					
56		Si.	8	80		Responsabilidad	1	10		Si.	6	60		Si.	8	80			
57		No.	1	10		Honestidad.	0	0		No.	1	10		No.	0	0			

Hoja1

Listo

Escribe aquí para buscar

15:58 19/12/2020

## Anexo N.º 05

**AUTORIZACIÓN DE LA ENTIDAD DONDE SE REALIZÓ EL TRABAJO DE CAMPO.***"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"*

Solicito: Autorización para realizar trabajo  
de investigación universitaria en su empresa  
(Tesis).

SEÑOR:

ING. OSCAR RECUAY MEZA.

**GERENTE DE LA EMPRESA TECNOLOGÍA E INGENIERÍA ESPECIALIZADA  
EN INSPECCIÓN TÉCNICA VEHICULAR PERÚ S.A.C, HUÁNUCO.**

Yo, Piarina Chavez Espinoza, identificada con D.N.I N°72635916, con domicilio en la localidad de Vichaycoto s/n, Distrito y Provincia de Huánuco, estudiante de la Universidad Alas Peruanas de la Facultad de Ciencias Empresariales y Educación, Escuela Académico Profesional de Administración y Negocios Internacionales”, con código universitario N° 2015135309.

Me presente ante Ud., respetuosamente y expongo lo siguiente

Que, estando, cursando el 10mo. Ciclo de mi carrera profesional y siendo obligatorio realizar un TRABAJO DE INVESTIGACIÓN en el curso INVESTIGACIÓN II. COD 3502-35512.

SOLICITO A UD;

Se me autorice para levantar información sobre el tema de mi tesis: *Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la Empresa Tecnología e Ingeniería Especializada en Inspección Técnica Vehicular Perú S.A.C, Huánuco – 2022*, para optar el título profesional de Licenciada en Administración

POR LO EXPUESTO:

Ruego acceder a mi petición, por ser de justicia.

Huánuco, 30 de mayo del 2022

Piarina Chavez Espinoza  
D.N.I N°72635916

**AUTORIZADA LA PETICIÓN DE LA SEÑORITA.****INFORMAR A VIGILANCIA, PARA SU INGRESO RESPECTIVO POR LA PUERTA N° 02**

OSCAR RECUAY MEZA  
INGENIERO MECÁNICO  
CIP N° 59362



## Anexo N.º 06

**DECLARACIÓN PERSONAL DE AUTENTICIDAD DE INFORME DE TESIS**

YO, PIARINA CHAVEZ ESPINOZA, Identificado con D.N.I N°72635916 alumna de la Universidad Alas Peruanas, de la Facultad de Ciencias Empresariales y Educación – Escuela Académico Profesional de Administración y Negocios Internacionales.

Autora de la Tesis titulada:

*“Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la Empresa Tecnología e Ingeniería Especializada en Inspección Técnica Vehicular Perú S.A.C, Huánuco – 2022”*

DECLARO QUE:

El tema de tesis es auténtico, siendo resultado de mi trabajo personal, que no se ha copiado, que no se ha utilizado ideas, formulaciones, citas integrales e ilustraciones diversas, sacadas de cualquier tesis, obra, artículo, memoria, etc., (en versión digital o impresa), sin mencionar de forma clara y exacta su origen o autor, tanto en el cuerpo del texto, figuras, cuadros, tablas u otros que tengan derechos de autor.

En este sentido, soy consciente de que el hecho de no respetar los derechos de autor y hacer plagio, son objeto de sanciones universitarias y/o legales.

En conformidad de ello firmo la presente declaración.

Huánuco, 10 de agosto de 2022



Piarina Chavez Espinoza.  
D.N.I N°72635916