



**VICERRECTORADO ACADÉMICO
ESCUELA DE POSGRADO**

TESIS

**EL AMBIENTE LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL
DESEMPEÑO DEL TRABAJADOR EN LA “UNIVERSIDAD
ALAS PERUANAS” FILIAL ICA, AÑO 2017**

**PRESENTADO POR
BACH. CARLOS JAVIER OBREGON CORDOVA**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS**

**ICA - PERÚ
2017**

DEDICATORIA

A Dios todopoderoso, a mi esposa y a mis padres dedico mis triunfos profesionales a ellos que me apoyaron siempre a lograr mis objetivos y porque siempre están a mi lado.

AGRADECIMIENTOS

Deseo expresar un agradecimiento a las autoridades de esta prestigiosa casa de estudio, a los docentes por sus experiencias vertidas en nuestra formación que hace de nosotros profesionales formadores del gran cambio en nuestra región.

RECONOCIMIENTO

La ejecución de esta indagación se pudo realizar el estudio científico fue gracias nuestra Institución Universitaria.

INDICE

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RECONOCIMIENTO	iv
ÍNDICE	v
RESUMEN	vii
ABSTRAC	viii
INTRODUCCIÓN	ix

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA	1
1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	3
1.2.1. DELIMITACIÓN ESPACIAL	3
1.2.2. DELIMITACIÓN SOCIAL	3
1.2.3. DELIMITACIÓN TEMPORAL	3
1.2.4. DELIMITACIÓN CONCEPTUAL	3
1.3. PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN	4
1.3.1. PROBLEMA GENERAL	4
1.3.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS	4
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	4
1.4.1. OBJETIVO GENERAL	4
1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
1.5. HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	5
1.5.1. HIPÓTESIS GENERAL	5
1.5.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	5
1.5.3. VARIABLES	6
1.6 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	7
1.6.1 TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN	7
a) TIPO DE INVESTIGACIÓN	7
b) NIVEL DE INVESTIGACIÓN	7
1.6.2 MÉTODO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	8
a) MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	8
b) DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	8

1.6.3 POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN	9
a) POBLACIÓN	9
b) MUESTRA	10
1.6.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	
a) TÉCNICAS	10
b) INSTRUMENTOS	10
1.6.5. JUSTIFICACIÓN, IMPORTANCIA Y LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	11
a) JUSTIFICACIÓN	11
b) IMPORTANCIA	12
c) LIMITACIONES	12

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	13
2.2. BASES TEÓRICAS	19
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	30

CAPITULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1. ANÁLISIS DE TABLAS Y GRÁFICOS	31
3.2. CONCLUSIONES	76
3.3. RECOMENDACIONES	77
3.4. FUENTES DE INFORMACIÓN	78
3.5. ANEXOS	80
3.5.1 MATRIZ DE CONSISTENCIA	
3.5.2 ENCUESTA – CUESTIONARIO	

RESUMEN

El propósito fundamental de esta investigación fue establecer el valor de la asociación entre el ambiente laboral con el desempeño del trabajador en la Universidad “Alas Peruanas”, filial Ica.

Se ejecutó un estudio de profundidad descriptivo, correlacional y explicativo; porque permitió dar a conocer el ambiente laboral y el desempeño que puede presentar el trabajador en la muestra que se llegó a investigar, esta muestra estuvo conformada por 57 trabajadores de la Universidad Alas Peruanas de Ica a quienes se les aplicó un cuestionario, del mismo modo se narró todos los elementos que llegan a intervenir en el problema de investigación que se realizó y los beneficios que resultaron, asimismo se llegó a buscar la asociación que se da entre las variables de estudios.

Los resultados evidencian una asociación positiva $r=0,604$ entre el ambiente laboral con el desempeño del trabajador en la Universidad Alas Peruanas de Ica. Es decir a un mejor ambiente laboral le corresponde un mejor nivel de desempeño del trabajador.

Se obtuvo el valor de 0.364; de esta manera este estadígrafo indica que el ambiente laboral explica el comportamiento del desempeño del trabajador en un 36,4% en la Universidad Alas Peruanas de Ica.

Palabras claves:

Ambiente laboral desempeño, trabajador

ABSTRAC

The main purpose of this research was to establish the value of the association between the working environment with the performance of the worker in the University "Alas Peruanas", subsidiary Ica.

Ran a study in depth descriptive, correlational and explanatory; because it permitted to publicise the work environment and performance that the worker may present in the sample that came to investigate, this sample was conformed by 57 workers of the University Alas Peruanas of Ica who applied a questionnaire, in the same way it was narrated everything arriving in intervening in the problem of research which took place and the benefits resulting also it was to find the association between the variables of studies.

The results demonstrate a positive Association $r = 0,604$ between the working environment with the performance of the worker in the University Alas Peruanas de Ica. I.e. a better working environment a better level of performance of the worker, corresponds to. Obtaining the value of 0.364; in this way this statistician indicates that the working environment explains the behavior of the performance of the worker by 36.4% in the University Alas Peruanas de Ica.

Key words:

Workplace performance, worker

INTRODUCCIÓN

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

El motivo del presente estudio nace ante las diversas modificaciones y tecnologías que contribuyen en la mejora del ambiente laboral de los trabajadores de la universidad Alas Peruanas en la filial Ica a fin de mejorar sus acciones frente a los múltiples desafíos laborales que actualmente se presenta en el contexto de la reforma universitaria. Por ello se hace imprescindible e imperiosa la necesidad de investigar algunos métodos que ayuden en el incremento de la producción y servicio al cliente con gran soporte humano para dar celeridad a las repuestas frente a los desafíos. Por las consideraciones referidas se hace necesario llevar a cabo esta investigación a fin de indagar sobre los componentes que estimulan el bienestar de los trabajadores para lograr un buen desempeño que redunde en el bienestar de la institución.

Para el desarrollo del estudio se ha dividido en cinco capítulos que a continuación se detalla:

En el Capítulo I se realiza el planteamiento metodológico de la investigación para lo cual se describe la realidad problemática, delimitando la investigación, formulando los problemas, determinando sus objetivos, planteando sus hipótesis, asimismo se ha operacionalizado las variables de estudio y seleccionado el diseño metodológico.

En el Capítulo II que corresponde al marco teórico se ha buscado antecedentes de investigación relacionados con las variables del estudio, se ha

fundamentado con bases teóricas cada una de las variables y definido los términos básicos.

En el Capítulo III, se detallan los resultados obtenidos de la recolección de datos, se han contrastado las hipótesis y discutido los resultados.

Finalmente se arriban a las conclusiones y recomendaciones del presente estudio.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

En la actualidad a nivel mundial el ambiente laboral cobra especial relevancia en un mundo cada vez más globalizado y competitivo, en el que los aspectos del ambiente laboral pueden convertirse en factores diferenciadores que posibiliten a una organización ser más exitosa que sus competidores. Así se constata en el medio empresarial e institucional, que a lo largo de los últimos años en todas ellas se han implementado una serie de estrategias para generar un adecuado ambiente laboral, que permita al trabajador desarrollar todas sus habilidades, destrezas, conocimientos, relaciones interpersonales y capacidades intelectuales. Todo ello contribuye y encamina en el logro de los objetivos de la organización.

Las organizaciones educativas de nivel superior dan prioridad al crecimiento y desarrollo de las actividades educativas, que si bien es cierto, es su actividad principal, también en estas organizaciones existen equipos de trabajo administrativo, que realiza funciones importantes para que éstas logren sus objetivos. En estas organizaciones educativas, no se da mucha importancia al grupo humano y no se preocupan por su estado emocional y su percepción de la entidad. Por ello, no realizan estudios para conocer el estado del clima laboral, pues consideran que hacerlo no es importante y no aporta nada a su gestión y a sus resultados.

A nivel nacional se evidencia que tradicionalmente, el ambiente laboral ha sido vista como algo secundario e irrelevante. La preocupación principal de

las áreas responsables en algunas instituciones se ha limitado a la administración de las planillas del personal y las relaciones colectivas de trabajo. Aún en la actualidad existen algunas organizaciones funcionando bajo este enfoque tradicional. Sin embargo, este enfoque ha dado un giro a nivel internacional y nacional, puesto que el ser humano necesita un adecuado y apropiado ambiente para su desenvolvimiento. Esto muestra que el éxito o el fracaso de las organizaciones va depender en gran medida del grado de percepción que tiene los trabajadores con respecto a sus trabajos y a la entidad. Pero para lograr ello se tiene que generar todas las condiciones necesarias para llevar a cabo su trabajo.

Esta investigación, se centró no sólo en el ambiente laboral, sino también en el desempeño del trabajador. Se reconoce que el ambiente laboral es la piedra angular de la organización, pues tiene una relación directa con el desempeño del trabajador y esto a la vez, determina en el logro de los objetivos organizacionales.

Con respecto, al ambiente laboral de la Universidad Alas Peruanas de Ica, se observó que el ambiente laboral no es lo óptimo. Es decir, los factores que existen para generar un buen ambiente laboral son limitadas y poco contribuyen al buen desenvolvimiento de los trabajadores, estos factores son los siguientes:

La estructura de la institución presenta ambientes de trabajo que no son lo óptimos para generar un buen ambiente laboral con respecto al trabajador. La iluminación de las instalaciones no son apropiadas y los colores de las paredes no generan un ambiente propicio.

Carencia de comunicación interpersonal de los trabajadores evidenciándose una comunicación poco fluida debido a que la estructura del organigrama es vertical y se vive un ambiente autoritario coercitivo, esto conlleva a que la comunicación baje de arriba hacia abajo limitando el intercambio con otros trabajadores generando interferencias en las relaciones interpersonales.

En lo que se refiere a la motivación de los trabajadores se lleva a cabo muy pocas veces al año. Por lo cual esto se ha convertido en algo muy

imprescindible para poder desenvolverse en un trabajo en el cual se mantenga un ambiente agradable y armonioso por lo cual cuando esto no sucede no hay incentivos, ni beneficios que frenen para que el profesional emprenda a iniciar a buscar nuevos desafíos, afectando los planes de retención de talento que tenga la institución en la cual se permanece.

Este estudio se originó respecto a los problemas que se observaron en la Universidad Alas Peruanas de Ica, es frecuente observar ausentismo, impuntualidad, deficiencia en la comunicación, escases de confianza y lealtad entre jefe y subordinados, lo que esto hace presumir que el ambiente en el que laboran es inadecuado y desfavorable originando que esta sea su causa principal.

La causa que se manifiesta de manera abundante de un ambiente de trabajo negativo es la inadecuada administración del talento humano, esto quiere decir, la presencia de un supervisor sin las condiciones profesionales y/o personales para tener a su cargo a un grupo de subordinados. La administración de una cuota de poder en la jerarquía organizacional pasa necesariamente por tener la preparación comunicacional adecuada para transmitir órdenes, lineamientos y toda indicación centralmente del marco de la gestión de personal.

1.2 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1 ESPACIAL

Este compromiso de investigación se ejecutó en la Institución universitaria Alas Peruanas – Filial Ica, situado en Ica.

1.2.2 SOCIAL

Los participantes investigados son los trabajadores que laboran en el área administrativa de todas las Escuelas profesionales así como de todas las oficinas de la Universidad Alas Peruanas de Ica. Siendo la unidad de análisis el trabajador universitario.

1.2.3 TEMPORAL

Esta investigación se encontró diseñada para ser desarrollado en un ciclo que se logró durante el año 2017.

La exploración se efectuó en etapas académicas por lo cual fue significativo y admitió la secuencia durante el estudio.

1.2.4 CONCEPTUAL

La indagación ocasionó dos atributos como son: ambiente laboral y desempeño laboral, y así se concibió la práctica administrativa que estuvo orientada a estimular el cambio conceptual.

1.3 PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN

1.3.1 PROBLEMA GENERAL

¿Cómo se relaciona el ambiente laboral con el desempeño del trabajador universitario en la Institución “Alas Peruanas” de Ica?

1.3.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS

P.E 01: ¿De qué manera un ambiente autoritario coercitivo se asocia con el desempeño del trabajador universitario en la Institución “Alas Peruanas” de Ica?

P.E 02: ¿De qué manera un ambiente participativo se asocia con el desempeño del trabajador universitario en la Institución “Alas Peruanas” de Ica?

P.E 03: ¿De qué manera un ambiente autoritario benevolente se asocia con el desempeño del trabajador universitario en la Institución “Alas Peruanas” de Ica?

1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1 OBJETIVO GENERAL

Establecer la relación que existe entre el ambiente laboral con el desempeño del trabajador universitario en la Institución “Alas Peruanas” de Ica.

1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

O.E 01: Establecer la asociación entre el ambiente autoritario coercitivo con el desempeño del trabajador universitario en la Institución “Alas Peruanas” de Ica.

O.E 02: Investigar la asociación existe entre el ambiente participativo con el desempeño del trabajador universitario en la Institución “Alas Peruanas” de Ica.

O.E 03: Describir la asociación que existe entre un ambiente autoritario caracterizado de manera benevolente con el desempeño del trabajador universitario en la Institución “Alas Peruanas” de Ica.

1.5 HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1 HIPÓTESIS GENERAL

Existe relación significativa entre el ambiente laboral con el desempeño del trabajador universitario en la Institución “Alas Peruanas” de Ica.

1.5.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

H.E 01: Existiría asociación directa entre un ambiente laboral autoritario coercitivo con el desempeño del trabajador universitario en la Institución “Alas Peruanas” de Ica.

H.E 02: El ambiente laboral participativo coercitivo se asociaría significativamente con el desempeño del trabajador universitario en la Institución “Alas Peruanas” de Ica.

H.E 03: El ambiente laboral autoritario benevolente tendría asociación significativa con el desempeño del trabajador que labora en la Universidad “Alas Peruanas” de Ica.

1.5.3 Operacionalización de Variables:

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
AMBIENTE LABORAL	Es un término con origen en el latín <i>ambiens</i> , que significa “ que rodea ”. Esta noción hace referencia al entorno que rodea a los seres vivos, condicionando sus circunstancias vitales.	La variable ambiente laboral fue medida a través de tres dimensiones: ambiente autoritario coercitivo, ambiente participativo y ambiente autoritario benevolente.	Ambiente Autoritario Coercitivo	Asuntos rutinarios Asuntos imprevistos Comunicaciones ascendentes Sistema de comunicaciones Relaciones interpersonales Conversaciones informales entre las personas Recompensas emocionales Bonos de productividad
			Ambiente Participativo	Aprovecha las capacidades de todos. Promueve la legitimidad. Desarrolla nuevas capacidades. Planes de desarrollo
			Ambiente Autoritario Benevolente	Respeto Sueldo Funciones Necesidades
DESEMPEÑO DEL TRABAJADOR	Desempeño laboral es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad.	La variable desempeño del trabajador fue medida a través de tres dimensiones como son la motivación, habilidad e innovación en el desarrollo del trabajo	Motivación	El dinero. Viajes. Horas extras. Ambiente de trabajo.
			Habilidad	Creatividad. Autoconfianza. Adaptarse a los rápidos cambios. Facilidad para tomar decisiones.
			Innovación en el desarrollo del trabajo	Herramienta de innovación. Productividad. Eficiencia productiva. Mejora continua.

1.6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

1.6.1 TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN:

a) Tipo de Investigación:

Investigación pura, porque conservó como intención la búsqueda de los datos basados en la situación en la que se ejecutó la investigación y así engrandecer el conocimiento científico que nos situó a lograr el hallazgo de principios y leyes. Sabino (1986)

b) Nivel de Investigación:

El actual trabajo de investigación que se realizó esta dentro de los niveles de investigación descriptiva, correlacional y explicativa pues nos permitió dar a conocer el ambiente laboral y el desempeño que puede presentar el trabajador de la Universidad Alas Peruanas que se llegó a investigar, así también se buscó la asociación que se da entre las variables de estudios.

1.6.2 MÉTODO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN:

a) Método de la investigación

Para el estudio se llevaron a cabo diferentes métodos entre ellos están:

Método Científico

Científico, se tuvo como objetivo llegar a la certificación de las hipótesis que se construyeron en la investigación

Métodos teóricos

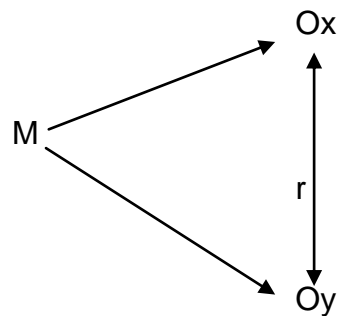
Del mismo modo se llegaron a utilizar métodos teóricos con la finalidad de explicar mediante el método deductivo la realidad concreta hasta llegar a la teoría, asimismo mediante el método

analítico se analizaron los resultados obtenidos a través de la comprobación de hipótesis para obtener nuestras conclusiones.

b) Diseño de Investigación

Situado en un diseño observacional porque el investigador no tuvo intromisión en variables investigadas, transeccional porque la información se recogió en único tiempo, de profundidad descriptivo y correlacional, prospectivo ya que el mismo investigador recolectó los datos.

Diagrama correlacional:



- M : Muestra : 57 trabajadores de la Universidad Alas Peruanas
- Ox : Variable 1: Ambiente laboral
- Oy : Variable 2: Desempeño del trabajador

1.6.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

a) Población

La población se halla conformada por 57 trabajadores de la Institución universitaria Alas Peruanas de Ica.

b) Muestra

La muestra utilizada será no probabilística tipo censal esto quiere decir que todos los miembros de la población en estudio serán quienes

conforman la muestra en estudios, quedando integrada por 57 trabajadores de la universidad Alas Peruanas.

1.6.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

a) Técnicas

Encuesta.

Esta técnica permitió salvar datos puntuales y más ordenados conforme a las interrogaciones que se realizaron, las interrogantes concurren de manera organizada para admitir a los encuestados y que detallen los criterios que son de apoyo para la ejecución.

b) Instrumentos:

El Cuestionario:

El cuestionario fue aplicado a 57 trabajadores de la Institución universitaria Alas Peruanas de Ica.

1.6.5 JUSTIFICACIÓN, IMPORTANCIA Y LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN:

a) JUSTIFICACIÓN.

Hoy en día, de manera sintética, se puede indicar que el tema de la investigación que se realizó tiene preeminencia en la problemática que existen las organizaciones como en las funciones del área de recursos humanos; ya que esta misma posee diversas funciones dentro de la organización que viene a ser de mucha importancia, como ser: la evaluación de desempeño de las funciones del personal y las competencias de los trabajadores.

El por qué, de esta investigación es debido a que en la Universidad Alas Peruanas de Ica existe una dificultad en cuanto al desempeño laboral. Todo

ello a causa de diferentes factores como el ambiente laboral y otros. La finalidad de la investigación es determinar el ambiente laboral y su relación en el desempeño del trabajador. Para poder diagnosticar los malestares que perjudican el buen desarrollo del desempeño laboral en la Universidad Alas Peruanas de Ica. Cabe destacar que el capital humano es el principal factor que influye en la creación del valor, tanto para los trabajadores; así como para los ciudadanos. Por lo tanto, el Capital humano no es sólo un activo intangible estático, sino es más que un proceso ideológico, es un medio para lograr un fin. Por lo cual se tiene que brindar todo lo necesario para su adecuado desempeño laboral, en este caso el ambiente laboral tiene una relación en el desempeño que tienen los trabajadores de la universidad. Asimismo, este estudio se realizó con el fin de determinar los problemas que genera un ambiente laboral inadecuado. Ya que un ambiente laboral permite elevar sus niveles de productividad al trabajador en su puesto de trabajo dentro de un determinado espacio o lugar.

También, cabe señalar que un adecuado desempeño laboral de los trabajadores depende básicamente de un adecuado ambiente laboral, sumando a ello los conocimientos necesarios para su aplicación, para lo cual se tiene que contar con personas idóneas, con un perfil adecuado que sean capaces de manejar el rol asignado.

Por lo cual este trabajo se justifica en que gran cantidad instituciones se han estropeado por el inadecuado manejo de su ambiente laboral que manifiesta como consecuencia un mal desempeño del personal que trabaja en dicha institución, afectando de manera muy notoria su productividad y calidad de servicio

b) IMPORTANCIA.

La valoración de manera amplia a las bases de información del departamento de personal se utiliza para la retroalimentación que adquieren los trabajadores respecto a su desempeño. Esta investigación es de vital importancia para la sociedad universitaria, pues es la que

encarga de acoger los servicios que brinda la universidad; y que, de una u otra manera es la que mostrará la calidad de sus servicios de ésta. Las personas, son las más aptas a los cambios que se originen dentro de la universidad, por lo cual también tendrán una idea del ambiente laboral que en esta se manifieste.

En la actualidad no se le está dando la importancia necesaria, por lo cual la presente investigación se profundiza en ella. Ya que ello permite a la universidad, optimizar el desempeño laboral a todos los trabajadores. De esta manera se beneficia la organización porque cumplirá con sus objetivos. Todo ello beneficia a la comunidad universitaria, ya que se han beneficiado en cuanto al incremento de la producción para la universidad, asimismo se beneficiaron los estudiantes quienes reciben una mejora calidad de atención en sus servicios y se beneficia el trabajador quien trabajará en un ambiente con las condiciones apropiadas para su buen desempeño.

1.5.3 LIMITACIONES.

Posiblemente tengamos algunos inconvenientes en cuanto a la disposición del tiempo de los trabajadores para llenar el cuestionario.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA.

2.1.1. Antecedentes Internacionales

- **RAMOS (2013). "Análisis de las fluctuaciones del rendimiento laboral en el baloncesto profesional y semi-profesional: Aportaciones a la dinámica del criterio"**, tesis doctoral en la universidad de Oviedo.

De acuerdo a la investigación que se realizó en esta tesis para obtener el grado de doctor el cual fue realizado con el fin de que este pueda contribuir al estudio de naturaleza dinámica del criterio (dynamic criteria). Teniendo presente la bibliografía pues este ha demostrado el criterio fluctúa a través del tiempo, por lo tanto nuestro objetivo primordial se centrara en aumentar el conocimiento respecto a la dinámica del criterio, medido en términos de rendimiento, además su predicción.

Manejando las técnicas de estudio de las teorías de los sistemas adaptativos complejos, los dos estudios empíricos se valieron de datos de archivo originarios de jugadores y de equipos profesionales de baloncesto de la liga ACB para poder estudiar los modelos de la dinámica del rendimiento, mientras que el tercer y último estudio empírico maneja la enunciación de una mayor entropía generalizada para así poder realizar modelos predictivos del rendimiento individual iniciando por los cuestionarios y estadísticas que se realizaron a jugadores profesionales.

Los resultados que se obtuvieron correspondiente a la tesis doctoral que se realizó, conjuntamente de ser distinguidos respecto al estudio de acuerdo a la dinámica del rendimiento, pues favorecen al estudio del dynamic criteria y la experiencia profesional, presentándose como recomendable para que los profesionales mantengan en cuenta las fluctuaciones en el rendimiento y los patrones que se presentaron respecto a los métodos de evaluación, gestión y toma de decisiones relativas a la gestión de personas.

- **HERRERA (2012). "Relación del estrés con el desempeño del trabajador según su edad, en el departamento de ventas de una embotelladora de bebidas carbonatadas"**, tesis par optar el título de licenciatura en Psicología Industrial / Organizacional en la Universidad RAFAEL LANDIVAR.

El presente se propuso como objetivo establecer el grado de influencia que abarca el estrés respecto al desempeño del trabajador, de acuerdo a su edad, en el área de ventas de una embotelladora de bebidas carbonatadas.

Esta investigación que se realizo es de tipo descriptiva, pues elaboro son suma totalidad la población del departamento de ventas, la cual se encuesta conformada por 34 personas de sexo masculino, con edades comprendidas entre 23 y 65 años.

Las personas a las cuales se le elaboraron con las preguntas correspondientes tomando en cuenta el test EAE, con el cual se pudo medir el grado de estrés, concretamente en el área socio – laboral, del mismo modo se evaluó el desempeño a través de cuestionario que estuvo apoyado en la escala de Likert.

Los resultados que se lograron obtener pudieron demostrar que no hay ningún tipo de vínculo entre el estrés y el desempeño, como tampoco existe un vínculo de estas dos variables con la edad, por lo que se puede establecer que pueden llegar a haber otros factores que se puedan relacionar de manera directa con el desempeño laboral, es por

esto que se recomienda ahondar el estudio y realizarlo también a otras áreas de la organización.

- **URIA (2011).**”El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cia. Ltda de la ciudad de Ambato”, tesis para optar por el título de ingeniería de empresas en la universidad técnica de Ambato.

El presente trabajo tiene como finalidad ser un aporte a la solución de un problema al cual llega a tener gran trascendencia dentro de la empresa, ya que ofrece diferentes alternativas que puedan motivar al recurso humano y a su misma vez originar un clima organizacional que sea adecuado para el buen desempeño – laboral.

De acuerdo con el paradigma que se predetermino en la fundamentación filosófica , que es el paradigma el único propositivo , incumbe a manejar el enfoque cualitativo que es el siguiente : Se llegara a utilizar el actual enfoque pues accederá a estudiar y acertar sobre los elementos que acomodan el clima organizacional de la industria y por esta misma manera se realizan las causas que han causado el bajo rendimiento del desempeño laboral de los trabajadores, para luego así poder proponer herramientas que puedan acceder a dar solución al problema objeto de estudio.

- **DELGADO, DI ANTONIO (2010)**, en su investigación: ***Motivación organizacional en el desempeño laboral***, realizado para optar el título en Licenciado en Educación en la Universidad central de Venezuela.

La investigación se planteó como principal objetivo examinar el suceso de la motivación organizacional en el desempeño laboral que manifiestan los empleados de la empresa de bienes – Raíces “Multiviviendas, C.A.”

De acuerdo a la metodología de investigación que fue utilizada está alusiva a la investigación de campo.

De acuerdo al objetivo correspondiente para poder determinar el nivel de conocimiento que conservan los trabajadores de la empresa de bienes – Raíces “Multiviviendas, C.A.” De acuerdo a la filosofía de Gestión de dicha organización se consuma que la gran cantidad en su mayoría de los trabajadores que conocen la empresa donde trabajan (Visión, Misión; Objetivos y Valores), de acuerdo a esto se puede decir que, la otra parte significativa de la población manifiestan en las entrevistas el no conocer el fondo dichos elementos `para ingresar un nuevo empleado a la organización.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

- **QUISPE (2015). *Clima Organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015.***

Tuvo como objetivo principal determinar la relación existente entre el clima organizacional y desempeño laboral, así mismo permitió conocer el nivel de desempeño laboral de los trabajadores en base a tres dimensiones productividad laboral, eficacia y eficiencia laboral. Para la obtención de la información se aplicó una encuesta a los 64 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacucha entre hombres y mujeres, los cuales vienen brindando su trabajo en esta institución, durante el período, 2015. En relación al instrumento de recolección de datos, se aplicó un cuestionario para cada variable.

El cuestionario de clima organizacional estuvo compuesta por 15 ítems con una amplitud de escala de Likert (siempre, casi siempre, algunas veces, muy pocas veces y nunca). Asimismo, el cuestionario sobre desempeño laboral, estuvo compuesta por 15 ítems, con una amplitud de escala de Likert, haciendo un total de 30 ítems. La validez y la confiabilidad del instrumento fueron realizadas según el coeficiente de Alfa de Cronbach y los resultados obtenidos fueron de 0.864 para el cuestionario del clima organizacional y de 0.873 para el cuestionario de

desempeño laboral. Por lo tanto, los instrumentos son fiables y consistentes. Para medir la correlación que existe entre estas dos variables, se utilizó el coeficiente de relación de Spearman, en el que se observa que existe una correlación de 0.743, donde demuestra que existe una relación directa; positiva moderada; es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables. Asimismo, la significatividad es alta porque la evidencia estadística demuestra que los resultados presenta un menor a 0.01. Entonces no existe suficiente evidencia estadística para rechazar la relación, porque la p-valor

- **NAYA. (2012). “El ambiente de control y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Aija”, tesis para optar por el título de administrar de Empresas en la UNASAM.**

El estudio que se realizó es de tipo Descriptivo con un diseño no experimental, transeccional, de acuerdo a esto, los datos que se juntaron vienen a ser de primera mano.

A efecto referencial del marco teórico, esto se llevó a cabo teniendo como base a la literatura especializada correspondiente al ambiente de control y del desempeño laboral, es más se tomaron en cuenta las normas que fueron determinadas por la Controlaría General de la Republica respecto al manejo interno donde se realice un soporte procedimental del ambiente de control, el cual permitió servir a estudiar y así establecer las discusiones. Como herramienta de recolección de datos se realizó dos encuestas que fueron elaboradas para este estudio y una guía de información de campo y para el estudio e interpretación se tomó en cuenta un programa SPSS. Realizando el desempeño laboral de los trabajadores Administrativos de la Municipalidad Provincial de Aija.

- **MONTES (2012).** “*Eficacia de cuatro sistemas de capacitación sobre el Desempeño laboral de empleados de una empresa de servicios telefónicos*”, tesis para optar el grado académico de magister en administración con mención en gestión empresarial en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

La actual investigación se orientó en poder comprobar si existen diferentes sistemas de enseñanza, tanto en el sistema presencial como también el no presencial (Virtual, Video Conferencia y Audio Conferencia) pues lograban determinar discrepancias específicas en cuanto concierne al desempeño laboral en un grupo de trabajadores que se encuentran dedicados a la Atención al Cliente en la empresa Telefónica.

Llevando a cabo la categorización elaborada por Sánchez Carlessi¹⁰⁶ en la presente investigación, de acuerdo a sus objetivos, pueden ser plasmada como “investigación descriptiva - explicativa” ya que esta se trata de describir y poder explicar un fenómeno. Descripción y explicación, de esta manera, se mostraran muy ampliamente relacionados ya que es muy notorio que no se pueda exponer un fenómeno si antes no se llega a reconocer sus características.

Por lo cual de acuerdo al estudio que se realizó se pudo obtener en conclusión que se presentaban diferencias significativas entre los cuatro sistemas de capacitación presentándose el de mejor rendimiento el sistema presencial con un promedio de 16.52, y el de menor rendimiento siendo menos eficaz el de audio conferencia con 10.98.

- **ROMERO (2012).** “*Influencia de la capacitación laboral de los colaboradores en la mejora de la calidad del servicio*”, tesis para optar el grado de Maestría en Administración en Finanzas en la Universidad Cesar Vallejo.

La metodología que se llevara a la practica en este trabajo de investigación que se elaboro fue de tipo Descriptiva – Correlacional, descriptivo pues mediante este proceso de investigación se indago para poder obtener y medir las características y otros rasgos que son de

más importancia para la conducta y el conocimiento en lo que concierne referente a la calidad de servicio que se fue brindado por los colaboradores; y Correlacional pues de esta manera se investigó para establecer el nivel del grado de asociación que se manifiesta entre las variables de estudio como son la capacitación laboral y la calidad de servicio en la empresa de estudio.

Por lo cual de acuerdo a esto se determina que si existe una correlación indicadora entre las variables de Capacitación laboral y también el de calidad de servicio.

2.1. BASES TEÓRICAS.

2.1.1. El ambiente laboral

2.1.1.1. Definición de ambiente laboral

La importancia respecto a este significado reside en el hecho de que la conducta del personal que labora no es una consecuencia de los factores organizacionales que son existentes, sino que estriban respecto a los conocimientos que él posea de estos factores.

2.2.1.2 Clasificación de ambiente laboral

A. Ambiente Autoritario Coercitivo

En sistema administrativo autocrático y fuerte, centralista, coercitivo y arbitrario que puede controlar con rigidez todo lo que se manifiesta en la empresa. Es el sistema más férreo y cerrado.

- a. Proceso decisorio. Esta centralizado en la cúpula de una organización. La cúpula debe dar a conocer todos los argumentos imprevistos y no rutinarios para poder resolverlos; del mismo modo, se resuelve todos los eventos. Por consiguiente, el nivel que es más elevado se satura y se sobrecarga por el exceso con la tarea

de decisión, por lo tanto que los niveles inferiores son extraños por completo a las decisiones que se puedan tomar.

- b. Sistema de comunicaciones. Bastante escaso y lento. Las comunicaciones siempre se manifiestan de manera verticales, en sentido descendente, y portan órdenes, casi nunca orientaciones o explicaciones. No se manifiestan comunicaciones ascendentes ni tampoco laterales. A las personas no se les solicita información, ante lo cual las decisiones que se toman en la cúpula se basan en informaciones limitadas, que son generalmente incompletas y desarrolladas.
- c. Relaciones interpersonales. Son las relaciones entre las personas pues se consideran perjudiciales para la institución donde se labora y la buena marcha de los trabajos. En la cúpula de la institución se ve con desconfianza los diálogos informales entre las personas y se procura restringirlas al máximo. La organización que es informal simplemente se encuentra prohibida. Para poder evitar o restringir las relaciones humanas, los cargos y las tareas que se trazan para limitar a las personas y aislarlas entre sí.
- d. Sistema de recompensas y castigos. Los individuos tienen que obedecer ciegamente las normas y reglamentos que son internos y así ejecutar las tareas que estén realizadas de acuerdo con los métodos y procedimientos que estén vigentes. Si los individuos llegan a cumplir todas sus tareas que se le dan al pie de la letra, no forman nada distinto de cumplir respecto a sus obligaciones. Las recompensas se dan en raras veces y, en el momento en que se brindan son predominantemente salariales y materiales, despojadas de cualquier componente que sea simbólico o emocional. Pues son frías e impersonales.

B. Ambiente Participativo

Los más primordiales efectos positivos que poseería este sistema político si se pusiera en práctica según sus defensores son:

Aprovecha las experiencias y la capacidad de todos, la sociedad funciona mediante una red que interrelaciona al gobierno, las diversas comunidades, los grupos de intereses, los sectores e instituciones. Además, los ciudadanos tienen un conocimiento mucho más íntimo a nivel local de las necesidades de la población que ningún grupo de políticos desde un gobierno altamente centralizado.

Promueve la legitimidad. Las instituciones, los organismos sectoriales, las empresas y los gobiernos acabarán por apreciar que tienen mucho que ganar en confianza, apoyo y colaboración de parte de los ciudadanos si los incluyen de alguna forma en sus decisiones. Los propios ciudadanos tienen una mayor facilidad de promover iniciativas destinadas a hacer más eficaz el medio en que se desenvuelven.

Desarrolla nuevas capacidades. Las capacidades de las personas de trabajar en conjunto con los demás, para identificar prioridades y de poder lograr que las cosas se realicen y por lo cual la actividad participativa los transforma así en mejores ciudadanos y trabajadores.

Perfecciona la calidad de trabajo. Estudios que son realizados por especialistas como lo son: economistas, sociólogos y psicólogos quienes han demostrado que las personas que forman parte de la toma de decisiones llegan a ser las más felices y aquellos que se limitan a aceptar o de poner en práctica las decisiones de otros, por lo cual debido a que se sienten responsables del mejoramiento de su calidad de vida. Además, de la participación que se atribuye al personal que labora y busca una mejor oportunidad de mayor eficacia en la colaboración.

C. Ambiente Autoritario Benevolente

Entre sus características principales se tienen:

- a. Proceso decisorio. establecido totalmente en la dirección de la estructura.
- b. Sistema de comunicaciones. Es relativamente precario y prevalecen las Comunicaciones descendentes, aunque en la cúpula se sitúe en algunas comunicaciones que son ascendentes que pueden llegar a los niveles inferiores esto llega a la retroalimentación de sus decisiones.
- c. Relaciones interpersonales. Esta organización soporta que los individuos se correspondan entre sí, con cierta condescendencia. Sin embargo, la interrelación humana todavía es precaria y cuenta con una naciente organización informal que es considerada una amenaza para los objetivos de la empresa.
- d. Sistema de recompensas y castigos. Se hace énfasis en las medidas disciplinarias, por lo tanto un sistema es menos arbitrario y este brinda recompensas que son materiales y salariales con más frecuencia.

2.2.1.3 Características del ambiente laboral

Según Salom (1994), el clima organizacional refiere a una referencia que es constante de los miembros, respecto a su estar en la organización. Que se encuentra entre las características que son más resaltantes y entre estas están:

Las variables que logran definen el clima vienen a ser aspectos que almacenan relación con el ambiente laboral.

- Tiene una relación muy peculiar de la permanencia que puedan afectar de manera selecta para el devenir organizacional.
- Llegan a tener un fuerte impacto respecto a los comportamientos de los miembros de la empresa.
- Una organización que tenga un adecuado clima llega a tener una alta probabilidad de poder conseguir un nivel que sea significativo de identificación por parte de sus miembros; en tanto una organización cuyo clima se manifieste deficiente no podrá esperar un alto nivel de identificación.

- Este afecta dichos comportamientos y actitudes. En otras palabras, una persona puede visualizar como el ambiente de su de su organización es adecuado, y así pueden contribuir con su propio comportamiento para que este ambiente sea meramente agradable.
- Este llega a ser afectado por muy diferentes variables estructurales, como por estilo de dirección, políticas y planes de gestión, sistemas de contratación y despidos, etc. Por lo cual estas variables, pueden ser también presumidas por el clima.
- La ausencia y la rotación que es excesiva pueden llegar a ser indicadores de un inadecuado clima laboral. Algo parecido se da con las insatisfacciones de manera laboral. La forma de abordar estos problemas, puede llegar a ser dificultoso, dado que esto involucra ejecutar modificaciones en el complejo de variables que pueda conformar el clima organizacional.

2.2.2 El desempeño del trabajador

2.1.2.1 Definición de desempeño del trabajador

El desempeño laboral se define como las diferentes modalidades en la que los empleados de una Institución realizan su labor. Para evaluar sus competitividades debemos tener en consideración su rendimiento, siendo requisitos indispensables que son tomados en cuenta por parte de la empresa contratante que demuestren destrezas, trabajo en equipo, que distribuyan y organicen sus tiempos y su disposición por mantenerse actualizado.

2.1.2.2. Dimensiones de producción textil

Es la habilidad de la empresa para poder crear un entorno en el cual los trabajadores se encuentren dispuestos a poder exponer estas respuestas que se quieren trabajar para poder conseguir el ampliamento de las metas de la empresa. Es muy importante o

primordial que las metas que tiene una empresa se puedan considerar idénticas o semejantes con las necesidades humanas.

A. Tiempos

El tiempo viene a ser un recurso que no es renovable, de gran valor para la gestión intrínseca que se pueda laborar en cualquier puesto de trabajo. En el momento en que sus directivos y sus colaboradores de la organización administran de manera muy adecuada sus tiempos pues contribuyen a perfeccionar las funciones que se le designan a así y eliminar los espacios que tengan baja productividad en pro de incrementar la efectividad organizacional.

Junto con una adecuada organización del tiempo se tiene que manifestar una buena una buena coordinación del personal a cargo en nuestra empresa. Beneficiar las condiciones de cada trabajador, para que no se frecuenten tareas, que se encuentren comunicados los departamentos dentro de una misma empresa, etc. Forman parte de este proceso.

B. Habilidades

La habilidad llega a ser la aptitud congénita, talento, destreza o capacidad que muestra una persona para poder llevar a cabo y por supuesto con éxito, poder determinada la actividad, trabajo u oficio.

2.1.2.3 Medición del desempeño laboral

La variable desempeño laboral fue medida a través sus dimensiones y se aplicó a una encuesta a los 57 trabajadores de la universidad.

2.1.2.4 Características del desempeño del trabajador

Primera características: Fuerte orientación hacia las metas.

Las personas que tienen alto rendimiento por lo general se trazan metas claras y definidas desde muy temprano en su vida (desean ser directores

de cine, escritores, deportistas, científicos, etc.) y todos los elementos de sus vida los encaminan hacia esa meta.

Tal vez el semblante clave para poder establecer metas puede consistir en escribirlas, ya que entendiera que de manera se pueda cumplir con mayor facilidad. Un estudio prolongado perpetrado entre los Graduados de la Universidad de Yale en 1947 descubrió que aquellos estudiantes que apuntaron sus metas consiguieron alcanzarlas nueve veces más que los que no lo lograron.

Pareciera que la acción de apuntar las metas nos permite pensar patentemente hacia dónde se dirigen y que actividades se deben llevar a cabo para alcanzarlas.

Segunda características: Constancia y Persistencia.

Los individuos que tienen un alto rendimiento no se doblegan ante la derrota y constantemente siguen adelante siendo persisten hasta poder lograr su meta.

En la historia se puede observar muchas personalidades que muy a pesar de enfermedades y accidentes, no renunciaron a sus esperanzas y así siguieron luchando con constancia hasta alcanzar su meta.

Un ejemplo muy preciso fue franklin Delano Roosevelt, quien, muy a pesar del polio, alcanzo a ser electo como presidente de los Estados Unidos de Norteamérica.

En una investigación que se realizó en los Estados Unidos donde se estudió a una gran cantidad de personas que son exitosas. Por lo cual muchos de ellos manifestaron que lograron sus mayores éxitos justo después de soportar grandes fracasos. Considerará que los fracasos acceden a que las personas puedan lograr una valiosa práctica que le pueda permitir afinar las acciones que los lleve hacia el éxito.

Tercera característica: Destreza interpersonales.

Las personas que obtengan un máximo rendimiento por lo general se transportan con los demás lo que les accede, en un momento muy

categorico, para obtener ayuda y colaboración de los demás encaminándonos hacia el logro de la meta.

Un estudio que se realizó interrogó a individuos muy exitosos quienes señalaron, en su mayoría, que sus logros se basaban a que sus destrezas interpersonales se basaran de acuerdo a sus experiencias.

De allí partirá la importancia de desarrollar habilidades particulares que les pueda acceder a pesar de las incomparables personalidades que puedan existir alrededor para llevarse bien con todos.

Cuarto características: El correr riesgos

Los individuos que tienen un alto rendimiento por lo general corren riesgos con el fin de romper con lo determinado consintiendo lograr consecuencias que sean positivos y que los aproxima hacia el objetivo.

No obstante, es importante estar al tanto de dos aspectos que conciernen el riesgo con el éxito y es que sin concernir las posibilidades de éxito, si un evento se llega a repetir con constancia (segunda característica) esa posibilidad se aproxima a un 100%. El otro semblante se representa a la contingencia de desaprovechar en el intento y es que los individuos con el alto rendimiento valoran esmeradamente el riesgo en si antes de tomarlos y solo lo toman si logran vivir en el peor de los escenarios. En caso contrario, no se exponen.

Quinta características: Administración del tiempo

Por lo general las personas que cuentan con un alto rendimiento, en especial los que laboran en el área de negocios, someten a la perfección el arte de poder administrar su tiempo para así poder ofrecer todo su esfuerzo a lograr conseguir su objetivo trazado. No obstante para poder lograr ese dominio es imprescindible tratara de evitar las interrupciones (reuniones, las visitas y el teléfono) lo cual muchas ocasiones no resulta factible.

Una reciente investigación indico que un gran porcentaje de ejecutivos se laboran de derrochar un tiempo semejante a dos meses de cada año

en reuniones que resultan ser innecesarias. Otro estudio que se realizó manifiesta que en el momento que un trabajador es interrumpido necesita de un tiempo estimado de 15 minutos para poder regresar a una eficiencia máxima.

A pesar de esto, nos preguntamos ¿Cuándo debemos, entonces, atender a las visitas y las llamadas telefónicas? Por esto, lo significativo es establecer un tiempo en el día para esas actividades que se van a realizar (muchas personas optan que se lleven a cabo durante las primeras horas de la mañana) y así tratar de preservar ese periodo para ello.

Sextas características: El manejo del estrés

Los individuos que poseen un alto rendimiento exponen que a pesar de encontrarse sometidos continuamente a situaciones que resultan estresantes para lograr conseguir sus metas, conservan no solo una dieta balanceada, sino también un medio que les permite relajarse impidiendo así los efectos perjudiciales del estrés.

Ejemplos de medios que ayudan a someter el estrés son el desarrollar un ejercicio diario como el salir a caminar, meditar, leer, darse un baño de tina caliente, etc. Lo más importante es realizarlo todos los días.

Séptima características: La búsqueda de desafío

Las personas que poseen un máximo rendimiento no se consideran conformes con lo que poseen es así que estos se encargan de buscar desafíos que les aproximen a sus metas.

Una investigación reveló que los individuos que posean un mayor nivel de satisfacción laboral se apreciaban continuamente retadas más allá de sus capacidades. Incluso muchos de ellos comunicaron que tenían miedo de permanecer atrapados en la zona de confort y que su mayor motivación para continuar adelante era el de sentirse desafiados.

Octava característica: Visualización de la meta

Muchas personas que alcanzan un máximo rendimiento comunicaron que representaban en sus mentes hasta los más minúsculos detalles respecto a su meta en particular. Esta técnica beneficia a la mente a crear un mapa mental que consiente seguir la misma.

La visualización enlaza cerrar los ojos y vernos a nosotros mismo ejecutando las actividades que ansiamos establecer.

Novena característica: Creer firmemente en su causa

Para llegar a ser una persona de alto rendimiento que alcanza sus metas es forzoso lógicamente creer en uno mismo y en las metas que se quiere alcanzar. Si la persona no que cree le faltara la energía adecuada para ello.

Varios estudios, fundamentalmente de la Universidad de California del Sur muestran que los individuos comunes que colocan en práctica las características antes explicadas concluyen consiguiendo un alto beneficio lo cual resulta un descubrimiento en esa área.

2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS:

Ambiente participativo:

Son las capacidades de las personas de trabajar en conjunto con los demás, para identificar prioridades y de poder lograr que las cosas se realicen y por lo cual la actividad participativa los transforma así en mejores ciudadanos y trabajadores.

Ambiente laboral:

Es el entorno que rodea a los trabajadores y que pueden influir en su desempeño.

Ambiente autoritario benevolente:

Es un sistema administrativo autoritario, una variante apenas atenuada del sistema. Se trata de un sistema más condescendiente y menos rígido.

Desarrollo Organizacional:

Según Beckard, (1969). El desarrollo organizacional es un esfuerzo planeado de toda la organización y se encuentra controlado desde el nivel más alto para poder aumentar el nivel de la efectividad y el bienestar de la organización a través de las intervenciones proyectas en los métodos de la organización, empleando los conocimientos de las ciencias de la conducta.

Desempeño laboral

El desempeño laboral se define como las diferentes modalidades en la que los empleados de una Institución realizan su labor.

Destreza:

Habilidad y experiencia en la realización de una actividad determinada, generalmente automática o inconsciente.

Comportamiento Organización:

Es un campo de estudio que se encarga de estudiar el impacto que las personas, los grupo y las estructuras poseen respecto al comportamiento intrínsecamente de las organizaciones , con el propósito de emplear tal conocimiento al progreso de la actividad de la organización (ROBBINS, S.1999).

Clima Organizacional:

Es un componente multidimensional de elementos que logran separarse; estos manuales consienten un clima personal que interviene en el comportamiento de las personas en sus centros de labores.

Habilidad:

Capacidad de una persona para hacer una cosa correctamente y con facilidad.

Innovación:

Innovación es un cambio que introduce novedades.Y se refiere a modificar elementos ya existentes con el fin de mejorarlos o renovarlos.

Liderazgo:

Liderazgo viene a ser la influencia interpersonal que es practicada en un escenario que está dirigida y a través de la capacidad de inmovilizar u otorgar premios o castigos.

Liderazgo Participativo:

Cuando un guía ampara el modo interactivo , lleva cabo la consulta , para poder poner en práctica el liderazgo esto no delega su derecho a tomar decisiones finales por lo cual indica conductas puntualizas a sus subordinados pero consulta sus ideas y opiniones respecto a muchas disposiciones que les corresponden al líder participativo que es eficaz , escucha y analiza dignamente las ideas de sus subordinados y admite sus contribuciones siempre que sea adecuado y practico , el líder representativo labora la toma decisiones de sus subalternos para lograr que sus ideas se manifiesten cada vez más útiles y maduras . Marín, (2002).

Motivación:

Es el impulso que conduce a una persona a elegir y realizar una acción entre aquellas alternativas que se presentan en una determinada situación

Persistencia:

La persistencia muestra la capacidad de perseverancia de aquellas personas que tienen tenacidad y fuerza de voluntad.

Riesgo:

Posibilidad de que se produzca un contratiempo o una desgracia, de que alguien o algo sufran perjuicio o daño.

CAPÍTULO III

PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1 Análisis de datos

3.1.1 Confiabilidad y Validez del Instrumento del Instrumento

a) Confiabilidad de los instrumentos

	VENTE	ESPA	ILUM	RUIDO	ACCE	BAJO	HORA	BONO	HERR	DATA	PLANE	COMP	RESP	SUILD	FUNK	DIST	ELAB	REG	MOTIV	VAJE	HORA	CREAT	AUTO	ADAPT	TOMA	HERR	CALF	CALF	MUJ	AMBE	DESE	AMBE	AMBE	AMBE											
	ACION	QIO	T NADI	TRAB	SO	OF	INM	RIO	T S	PRC	AMEN	CITACI	S DES	ARER	ETO	A O	ADE	REI	DETE	UME	TRAB	B	TRA	S	EXT	IV	TRA	CONF	CAM	DECS	AM	IN	PROO	EFIC	TRA	TR	NTE	L	MPEJ	NTE	A	NTE	P	NTE	A
	T	RA	O	AJO	IC	REBLE	RA	DU	TR	ON	ARL	OS	EFE	C	I	E	T	N	AJ	BAJ	RA	BAJ	AN	E	ONES	NOV	UCT	ABA	ABA	A	O	UT	ART	UT	UT	UT	UT	UT	UT	UT	UT	UT	UT	UT	UT
14	2	2	3	1	2	3	1	2	3	2	2	3	3	1	1	1	1	1	2	1	3	1	3	3	3	3	3	3	2	34	27	13	13	17											
15	2	2	3	1	2	3	1	2	3	2	2	3	3	1	1	1	1	1	2	1	3	1	3	3	3	3	3	2	34	27	13	13	17												
16	2	2	3	1	2	3	1	2	3	2	2	3	3	1	1	1	1	1	2	1	3	1	3	3	3	3	3	2	34	27	13	13	17												
17	2	2	3	1	2	3	1	2	3	2	2	3	3	1	1	1	1	1	2	1	3	1	3	3	3	3	3	2	34	27	13	13	17												
18	2	2	3	1	2	3	1	2	3	2	2	3	3	1	1	1	1	1	2	1	3	1	3	3	3	3	3	2	34	27	13	13	17												
19	2	2	3	1	2	3	1	2	3	2	2	3	3	1	1	1	1	1	2	1	3	1	3	3	3	3	3	2	34	27	13	13	17												
20	2	2	3	1	2	3	1	2	3	2	2	3	3	1	1	1	1	1	2	1	3	1	3	3	3	3	3	2	34	27	13	13	17												
21	2	2	3	1	2	3	1	2	3	2	2	3	3	1	1	1	1	1	2	1	3	2	3	3	3	3	3	2	34	28	13	13	17												
22	2	2	3	1	2	3	1	2	3	2	2	3	3	1	1	1	1	1	2	1	3	2	3	3	3	3	3	2	35	28	14	13	17												
23	2	2	3	1	2	3	1	2	3	2	2	3	3	1	1	1	1	1	2	1	3	2	3	3	3	3	3	2	34	28	13	13	17												
24	2	2	3	1	2	3	1	2	3	2	2	3	3	1	1	1	1	1	2	1	2	2	3	3	3	3	3	2	37	29	13	12	18												
25	1	2	3	2	3	2	1	2	1	2	1	1	3	1	3	1	3	1	3	1	2	1	2	1	3	3	3	2	32	25	12	8	17												
26	1	2	3	2	3	2	1	2	1	2	1	1	3	1	3	1	3	1	3	1	2	1	2	1	2	3	2	32	24	12	8	16													
27	1	1	2	2	3	2	3	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	31	23	11	10	14													
28	1	1	2	2	3	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	31	24	11	9	14													
29	1	1	2	2	3	2	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	32	23	11	10	13													
30	1	1	2	2	3	2	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	32	23	11	10	13													
31	1	1	2	2	3	2	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	32	23	11	10	13													
32	1	1	2	2	3	2	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	32	22	11	10	13													
33	1	1	2	2	3	2	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	33	22	11	10	12													
34	1	1	2	2	3	2	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	34	22	11	10	12													
35	1	1	2	2	3	2	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	34	22	11	10	12													
36	1	1	2	2	3	2	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	34	22	11	10	12													
37	1	1	2	2	3	2	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	34	22	11	10	12													
38	1	1	2	2	3	2	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	34	22	11	10	12													
39	1	1	2	2	3	2	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	35	24	11	12	12													
40	1	1	2	2	3	2	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	34	21	11	12	9													
41	1	1	2	2	3	2	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	35	21	11	12	9													
42	1	1	2	2	3	2	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	33	19	9	12	7													
43	3	1	2	2	1	1	3	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	2	2	3	2	1	34	19	10	12	7												
44	3	1	2	2	1	1	2	3	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	2	2	1	1	1	35	17	10	13	6												
45	3	3	2	2	1	1	2	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	2	2	1	1	1	36	18	12	11	6												
46	3	3	1	2	1	1	2	3	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	2	2	3	1	1	36	18	11	12	6												
47	3	3	1	2	1	1	2	3	2	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	2	2	3	1	1	36	18	11	13	6												
48	3	3	1	3	1	1	1	2	3	2	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	2	1	1	1	1	37	18	12	13	6												

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,865	18

La confiabilidad de la variable Ambiente laboral obtuvo como resultado de fiabilidad mediante la aplicación del Alfa de Cronbach de 0,765 lo que significa que el instrumento para medir esta variable es de fuerte confiabilidad.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,815	11

La confiabilidad de la variable Desempeño del trabajador obtuvo como resultado de fiabilidad mediante la aplicación del Alfa de Cronbach de 0,815 lo que significa que el instrumento para medir esta variable es de fuerte confiabilidad.

b) Validez de los instrumentos

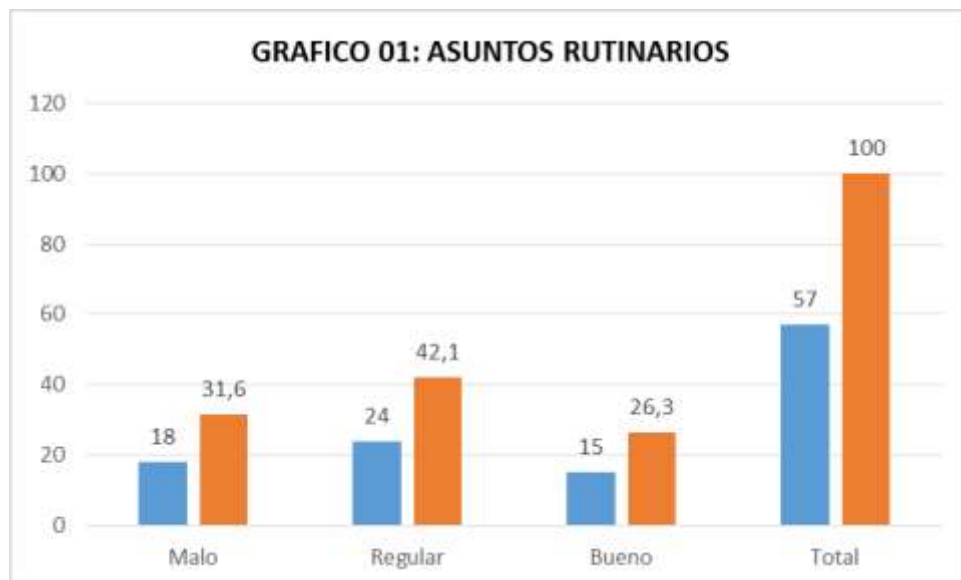
Los instrumentos fueron validados por tres expertos conformados por el Dr. **xxxxxx**, quienes dieron su opinión de aplicabilidad del instrumento elaborado.

3.1.2 Análisis de los datos cuantitativos

Tabla N° 01: ¿La calificación de los asuntos rutinarios, es?

ASUNTOS RUTINARIOS				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	18	31,6	31,6
	Regular	24	42,1	73,7
	Bueno	15	26,3	100,0
	Total	57	100,0	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores UAP -ICA



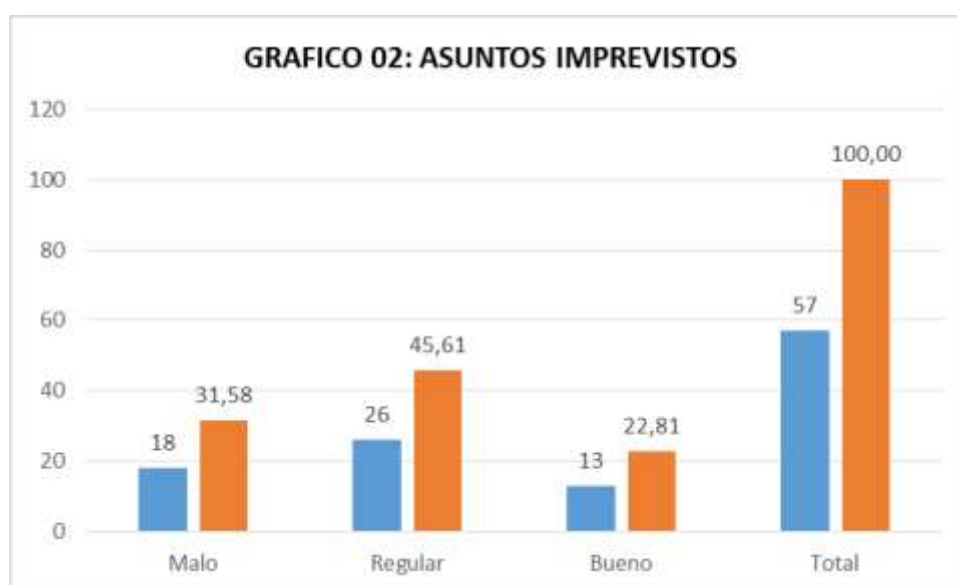
Interpretación:

En el gráfico N° 01, evidenciamos los datos de 57 empleados de la institución Alas Peruanas – filial Ica, observándose que un 42,1% opinó que la atención de asuntos rutinarios se realiza de manera regular, el 31,6% calificó de malo y el 26,3% califica de buena.

Tabla N° 02: ¿Calificación de la resolución de asuntos imprevistos?

		Asuntos imprevistos			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	18	31,6	31,6	31,6
	Regular	26	45,6	45,6	77,2
	bueno	13	22,8	22,8	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores UAP -ICA



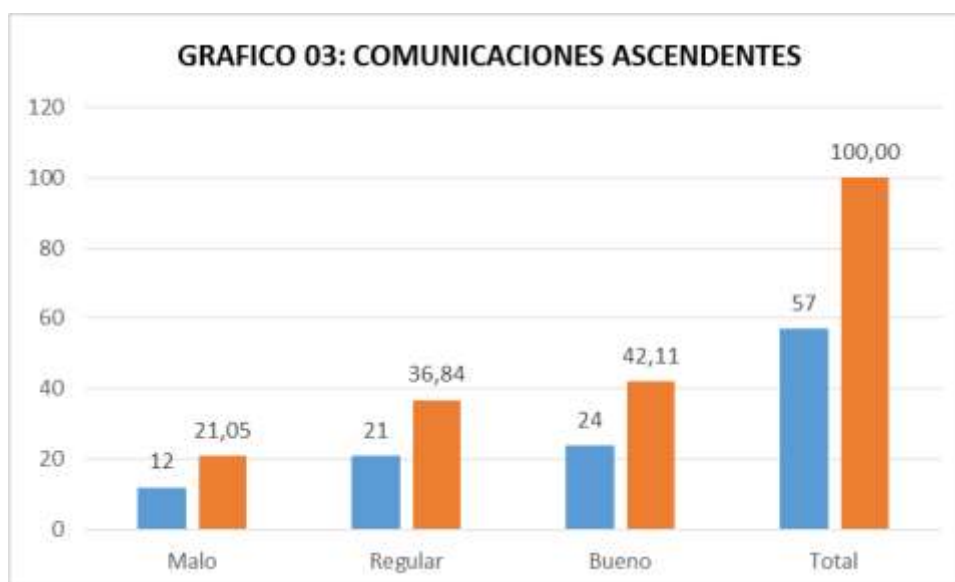
Interpretación:

En el grafico N° 02, observamos las opiniones de 57 trabajadores, evidenciando que el 45,6% refiere que los asuntos imprevistos donde se desarrollan se resuelven de forma regular, un preocupante 31,6% opinan que es malo y el 22,8% lo califica de bueno.

Tabla N° 03: ¿Calificación de las comunicaciones ascendentes?

COMUNICACIONES ASCENDENTES				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	12	21,1	21,1
	Regular	21	36,8	57,9
	Bueno	24	42,1	100,0
	Total	57	100,0	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores UAP -ICA



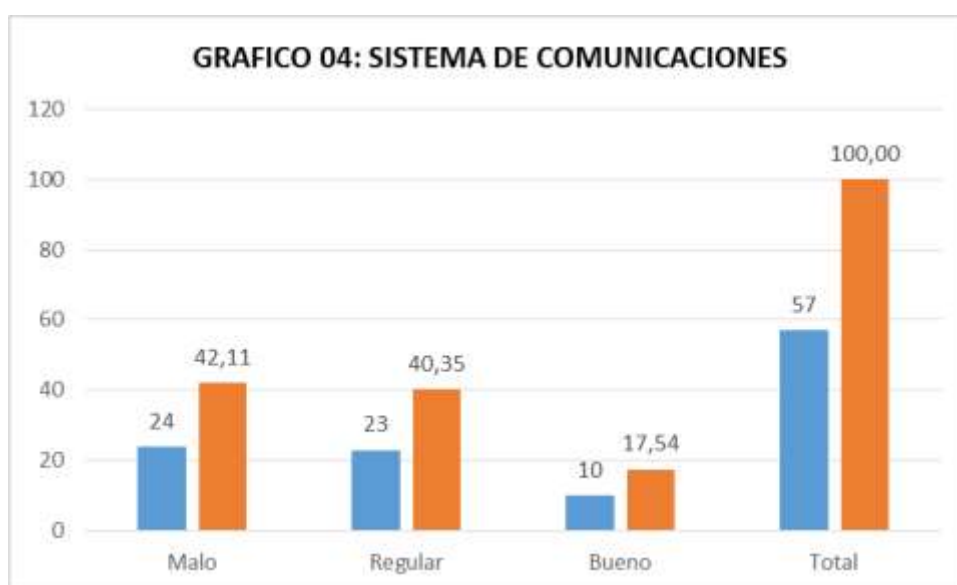
Interpretación:

En el gráfico N° 03, se presentan los resultados de la encuesta realizada a 57 trabajadores de la universidad Alas Peruanas – filial Ica quienes representan al 100%, en el cual el 42,1% calificó las comunicaciones ascendentes que tienen con sus jefes directos como buena, un 36,8% declaró que es regular y un 21,1% respondió que es mala.

Tabla N° 04: ¿Calificación del sistema de comunicaciones?

SISTEMA DE COMUNICACIONES				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	24	42,1	42,1
	Regular	23	40,4	82,5
	Bueno	10	17,5	100,0
	Total	57	100,0	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores UAP -ICA



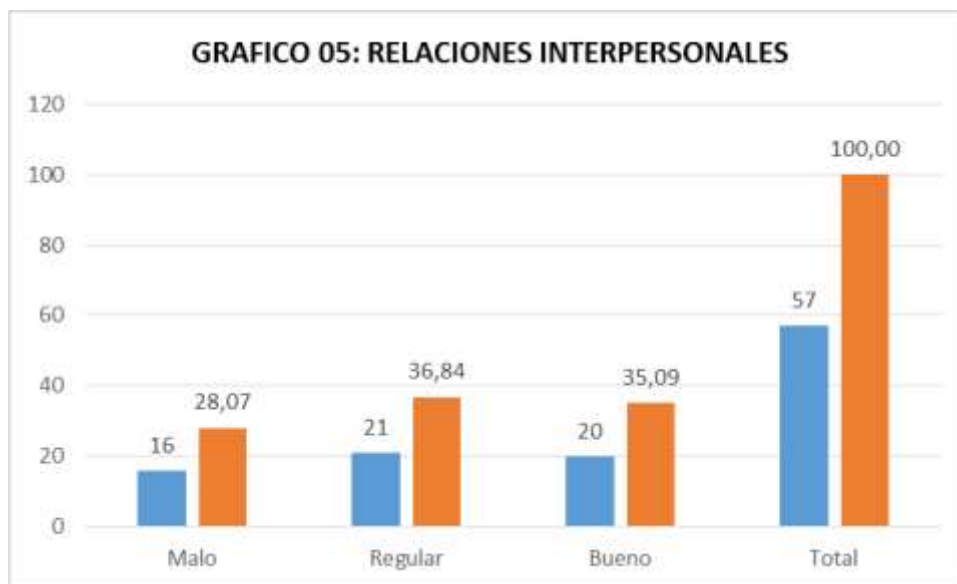
Interpretación:

En el gráfico N° 04, se presentan los resultados de la encuesta realizada a 57 trabajadores de la universidad Alas Peruanas – filial Ica quienes representan al 100%, en el cual el 42,1% manifestó que el sistema de comunicaciones en el área de trabajo es malo, un 40,4% declaró que es regular y un 17,5% respondió que es buena.

Tabla N° 05: ¿Calificación de las relaciones interpersonales?

RELACIONES INTERPERSONALES				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	16	28,1	28,1
	Regular	21	36,8	64,9
	Bueno	20	35,1	100,0
	Total	57	100,0	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores UAP –ICA



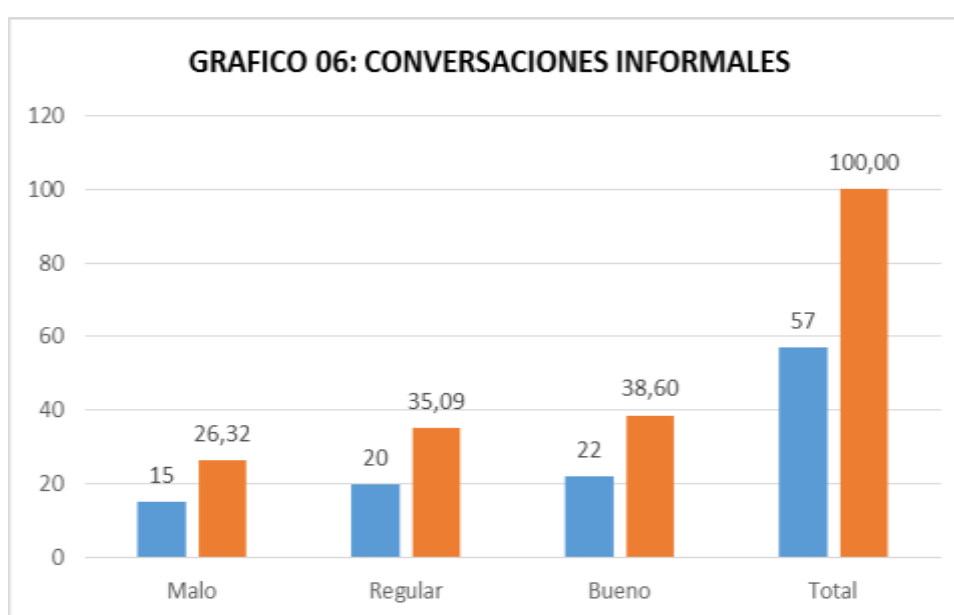
Interpretación:

En el grafico N° 05, se presenta los resultados de la encuesta realizada a 57 trabajadores de la universidad Alas Peruanas – filial Ica quienes representan al 100%, en el cual el 36,8% expreso que existe un regular nivel de comunicaciones interpersonales, un 35,1% declaró que es bueno y un 28,1% respondió que es malo.

Tabla N° 06: ¿Calificación de las conversaciones informales entre las personas?

CONVERSACIONES INFORMALES				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	15	26,3	26,3
	Regular	20	35,1	61,4
	Bueno	22	38,6	100,0
	Total	57	100,0	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores UAP -ICA



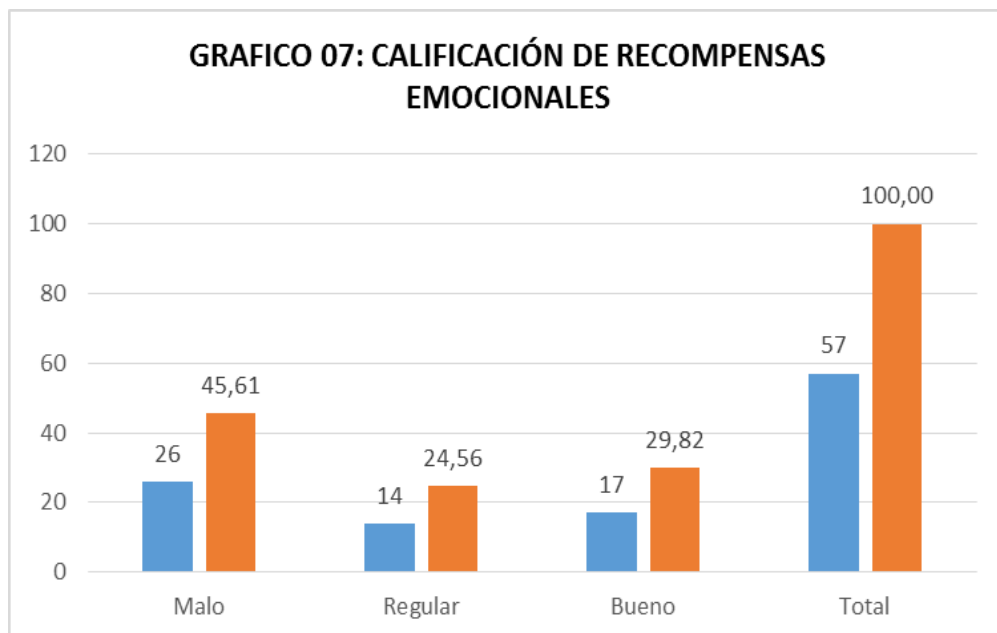
Interpretación:

En el gráfico N° 06, se presenta los resultados de la encuesta realizada a 57 trabajadores de la universidad Alas Peruanas – filial Ica quienes representan al 100%, en el cual el 38,6% expreso que es bueno sostener conversaciones informales e imprevistas entre compañeros de trabajo, un 35,1% explico que es regular y un 26,3% respondió que es malo este tipo de conversaciones.

Tabla N° 07: ¿Calificación de las recompensas emocionales?

RECOMPENSAS EMOCIONALES					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	26	45,6	45,6	45,6
	Regular	14	24,6	24,6	70,2
	Bueno	17	29,8	29,8	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores UAP -ICA

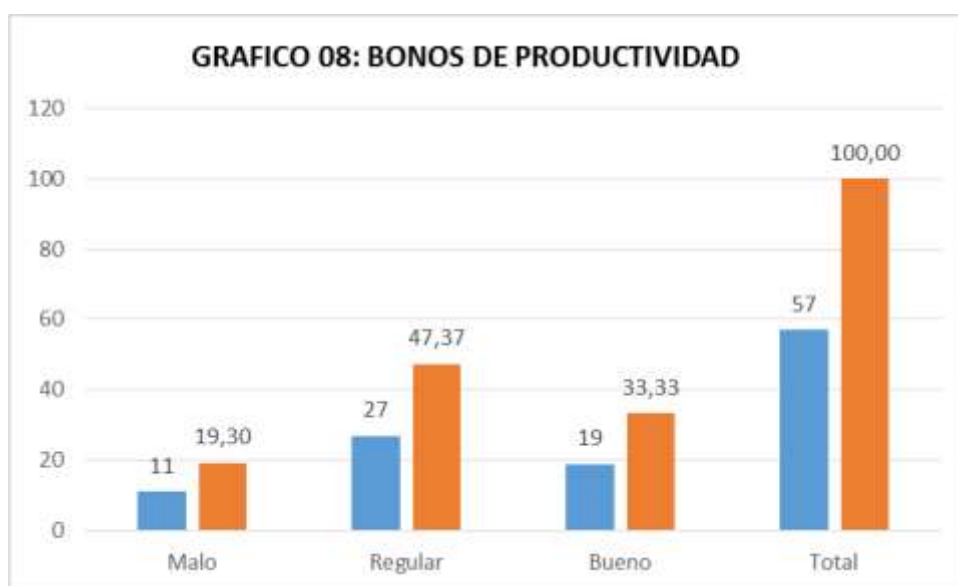


Interpretación:

En el grafico N° 07, se presenta los resultados de la encuesta realizada a 57 trabajadores de la universidad Alas Peruanas – filial Ica quienes representan al 100%, en el cual el 45,6% calificó de malo las recompensas emocionales aduciendo que recibían estímulos por su labor realizada, un 29,8% declaró que es bueno y un 24,6% confesó que es regular.

Tabla N° 08: ¿Si es que existen bonos de productividad, los califica de?

		BONOS_PRODUCTIVIDAD			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	11	19,3	19,3	19,3
	Regular	27	47,4	47,4	66,7
	Bueno	19	33,3	33,3	100,0
	Total	57	100,0	100,0	



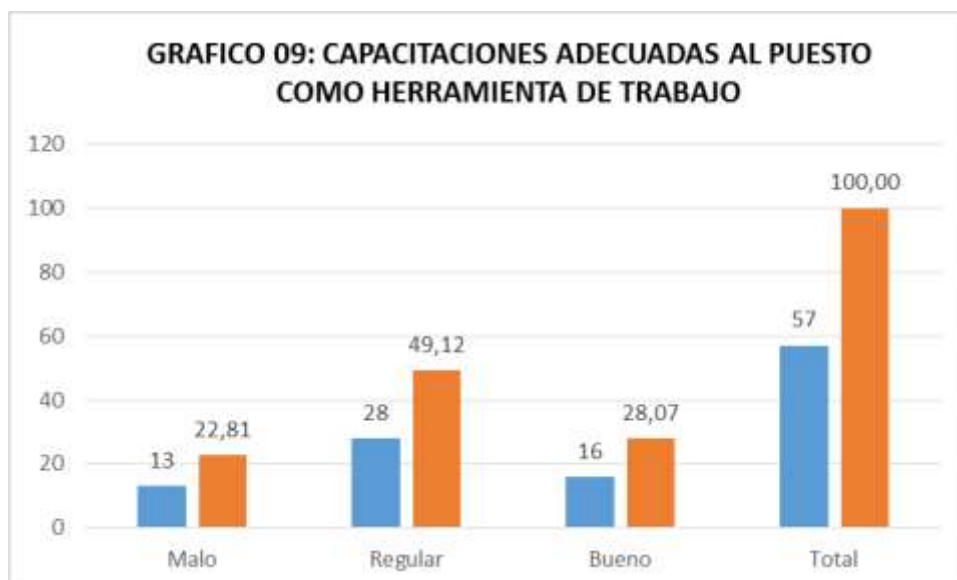
Interpretación:

En el gráfico N° 08, se presenta los resultados de la encuesta realizada a 57 trabajadores de la universidad Alas Peruanas – filial Ica quienes representan al 100%, en el cual el 47,4% respondió que si es que existen bonos de productividad, lo califican de regular, un 33,3% enuncio que es bueno y un 19,3% respondió que si es que existen bonos de productividad, los califican de malo.

Tabla N° 09: Calificación de la empresa para brindar capacitación de acuerdo al puesto

CAPACITACION_PUESTO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	13	22,8	22,8	22,8
	Regular	28	49,1	49,1	71,9
	Bueno	16	28,1	28,1	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores UAP –ICA



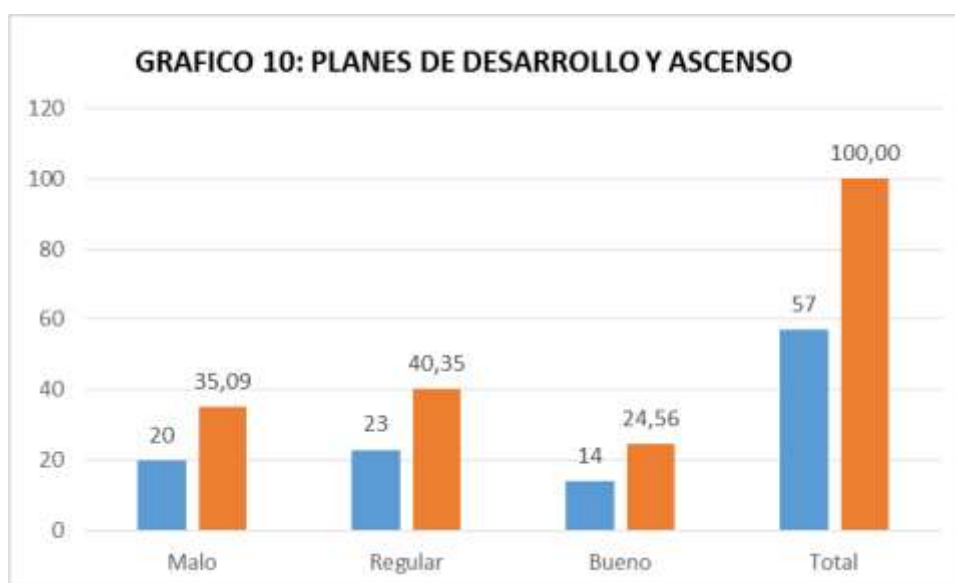
Interpretación:

En el grafico N° 09, se presenta los resultados de la encuesta realizada a 57 trabajadores de la universidad Alas Peruanas – filial Ica quienes representan al 100%, en el cual el 49,1% manifiesto que la calificación de la empresa para brindar capacitación de acuerdo al puesto es regular, un 28,1% declaro que es bueno y un 22,8% respondió que calificación de la empresa para brindar capacitación de acuerdo al puesto es malo.

Tabla N° 10: Tiene la empresa planes de desarrollo/ascenso y estos son:

PLANES_DESARROLLO				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	20	35,1	35,1
	Regular	23	40,4	75,4
	Bueno	14	24,6	100,0
	Total	57	100,0	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores UAP -ICA



Interpretación:

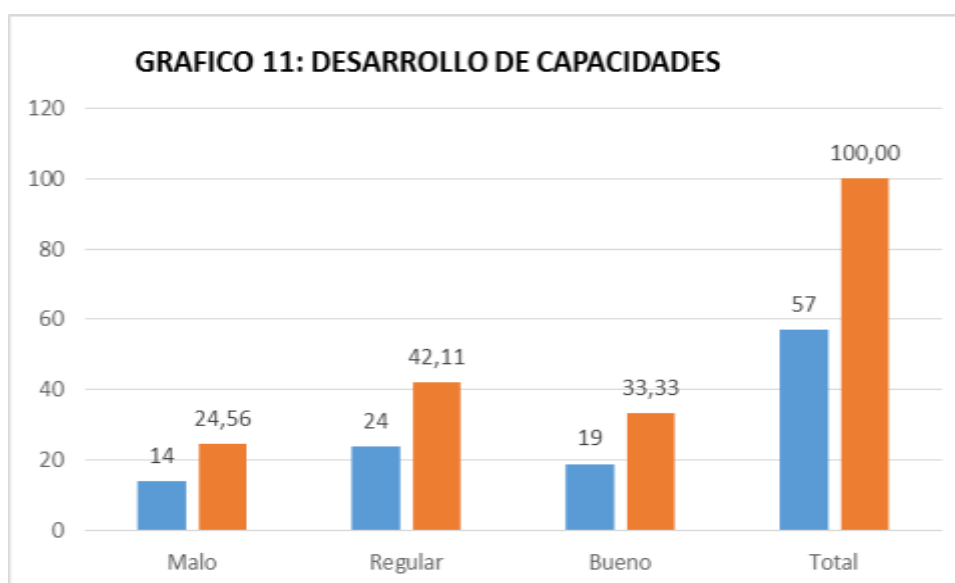
En el grafico N° 10, se presenta los resultados de la encuesta realizada a 57 trabajadores de la universidad Alas Peruanas – filial Ica quienes representan al 100%, en el cual el 40,4% expreso que la empresa tiene un regular plan de desarrollo/ascenso, un 35,1% emito que los planes son malos y un 24,6% atestiguo que la empresa tiene buenos planes de desarrollo/ascenso.

Tabla N° 11: ¿Desarrollo de capacidades?

DESARROLLO DE CAPACIDADES

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	14	24,56	24,56
	Regular	24	42,11	66,67
	Bueno	19	33,33	100
	Total	57	100,00	100

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores UAP -ICA



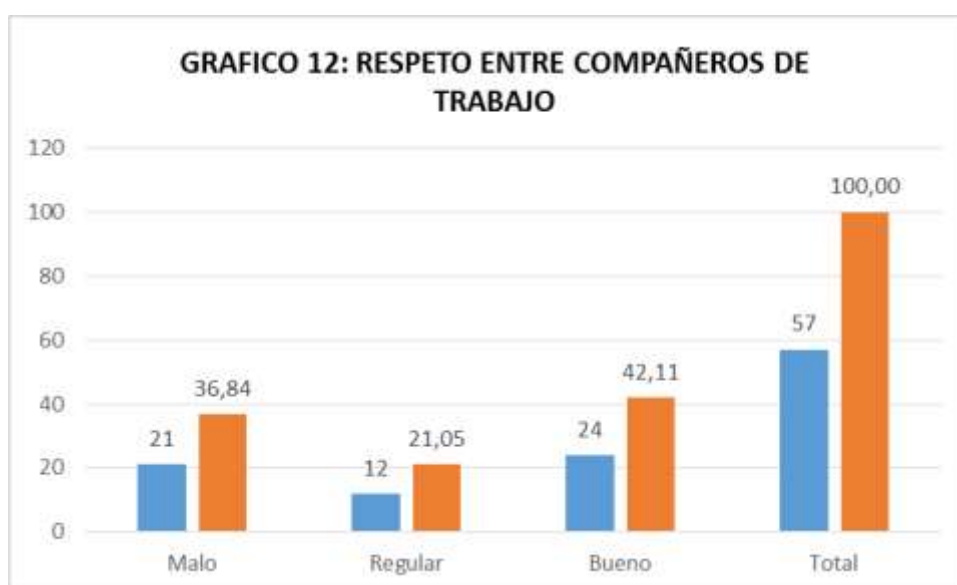
Interpretación:

En el gráfico N° 11, evidenciamos las repuestas de 57 trabajadores, siendo el 42,1% quienes manifiestan que existe un clima regular de desarrollo de capacidades, un 24,56% refirió que es malo y un 33,33% lo calificó de bueno.

Tabla N° 12: Respeto de compañeros de trabajo:

COMPAÑEROS_TRABAJO				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	21	36,8	36,8
	Regular	12	21,1	57,9
	Bueno	24	42,1	100,0
	Total	57	100,0	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores UAP -ICA



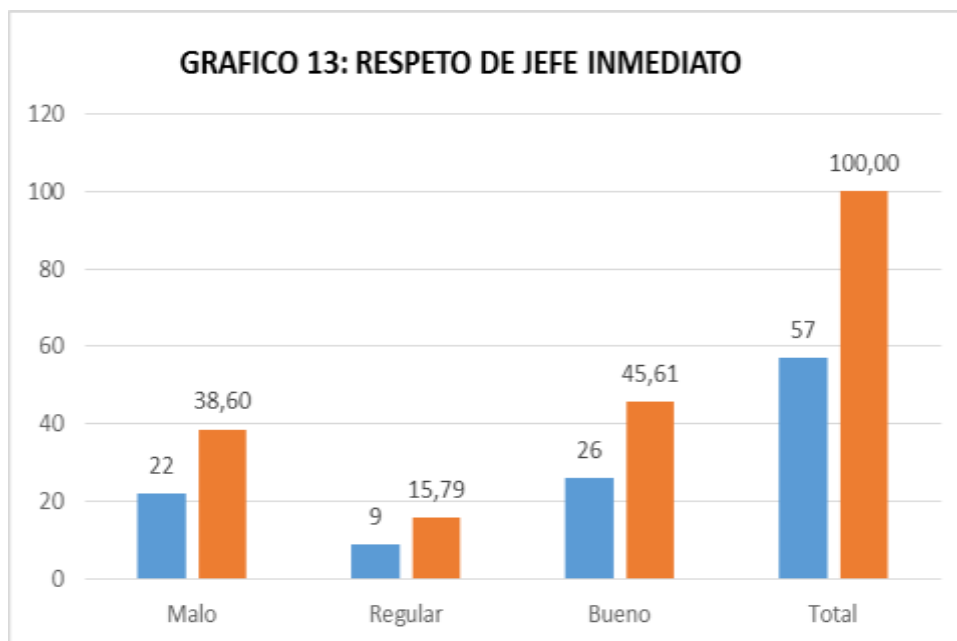
Interpretación:

En el grafico N° 12, evidenciamos las repuestas de 57 trabajadores, siendo el 42,1% quienes manifiestan que es bueno el respeto que existe entre sus colegas laborales, un 36,8% refirió que el respeto es malo y un 21,1% lo calificó de regular.

Tabla N° 13: El respeto de tu jefe inmediato, es:

RESPETO_JEFE				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	22	38,6	38,6
	Regular	9	15,8	54,4
	Bueno	26	45,6	100,0
	Total	57	100,0	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores UAP –ICA



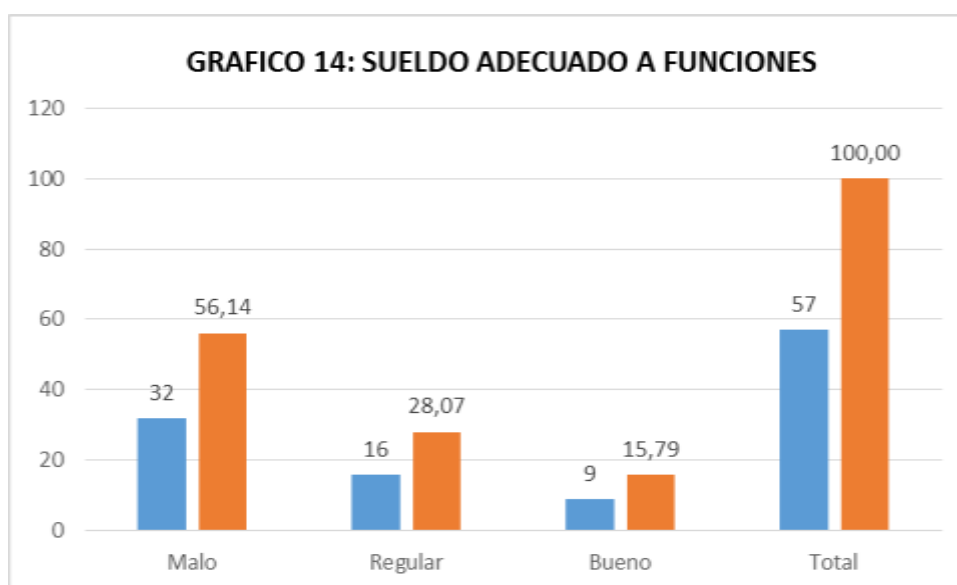
Interpretación:

En el gráfico N° 13, se presentan los resultados de la encuesta realizada a 57 trabajadores de la universidad Alas Peruanas – filial Ica quienes representan al 100%, en el cual el 45,6% ostentó que es bueno el respeto y trato de su jefe, un 38,6% declaró que es malo y un 15,8% confesó que el respeto y trato de su jefe es regular.

Tabla N° 14: El sueldo adecuado a tus funciones, es:

SUELDO_ADEC				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	32	56,1	56,1
	Regular	16	28,1	84,2
	Bueno	9	15,8	100,0
	Total	57	100,0	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores UAP –ICA



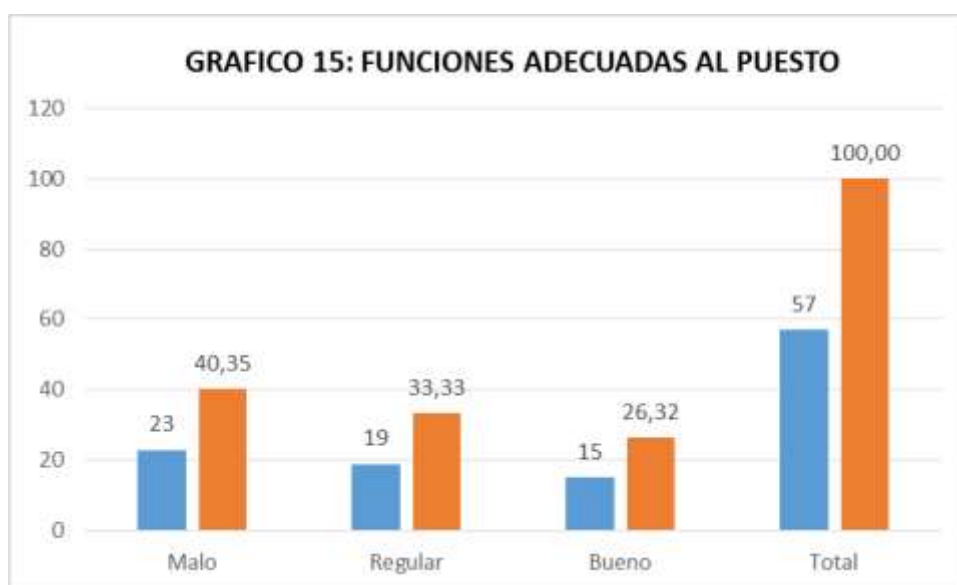
Interpretación:

En el grafico N° 14, se presenta los resultados de la encuesta realizada a 57 trabajadores de la universidad Alas Peruanas – filial Ica quienes representan al 100%, en el cual el 56,1% expuso que el sueldo que se les da correspondiente a sus funciones, es malo, un 28,1% declaro que es regular y un 15,8% expreso que el sueldo que se les da correspondiente a sus funciones, es bueno.

Tabla N° 15: Las funciones adecuadas a tu puesto, es:

FUNC_ADEC				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	23	40,4	40,4
	Regular	19	33,3	73,7
	Bueno	15	26,3	100,0
	Total	57	100,0	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores UAP -ICA



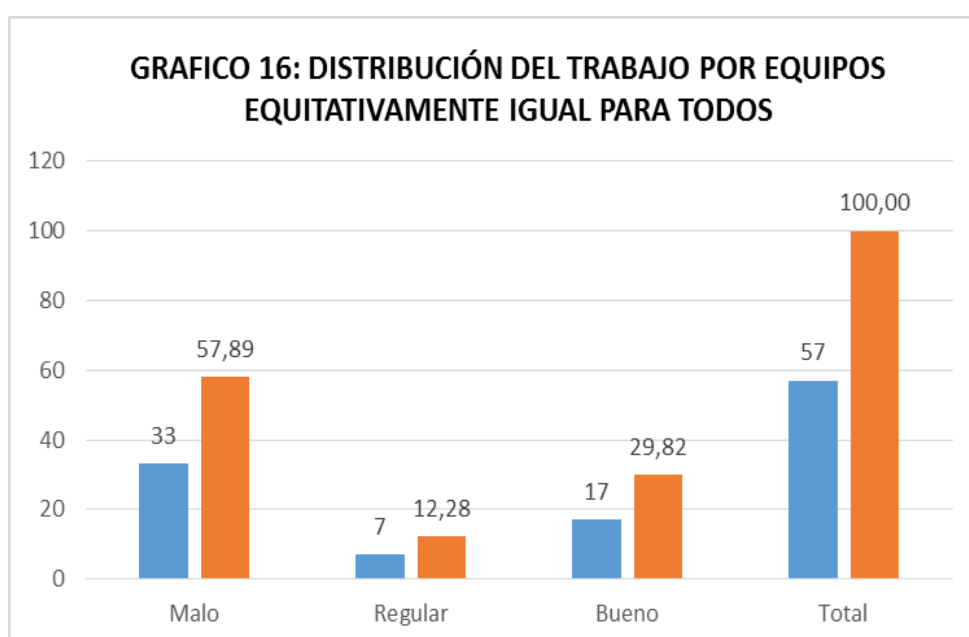
Interpretación:

En el gráfico N° 15, se presenta los resultados de la encuesta realizada a 57 trabajadores de la universidad Alas Peruanas – filial Ica quienes representan al 100%, en el cual el 40,4% expreso que son malas las funciones adecuadas a su puesto, un 33,3% declaro que es regular y un 26,3% aclaro que son buenas las funciones adecuadas a su puesto.

Tabla N° 16: Distribución del trabajo por equipos equitativamente/igual para todos

DISTRIB_EQUITATIVA				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	33	57,9	57,9
	Regular	7	12,3	70,2
	Bueno	17	29,8	100,0
	Total	57	100,0	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores UAP -ICA



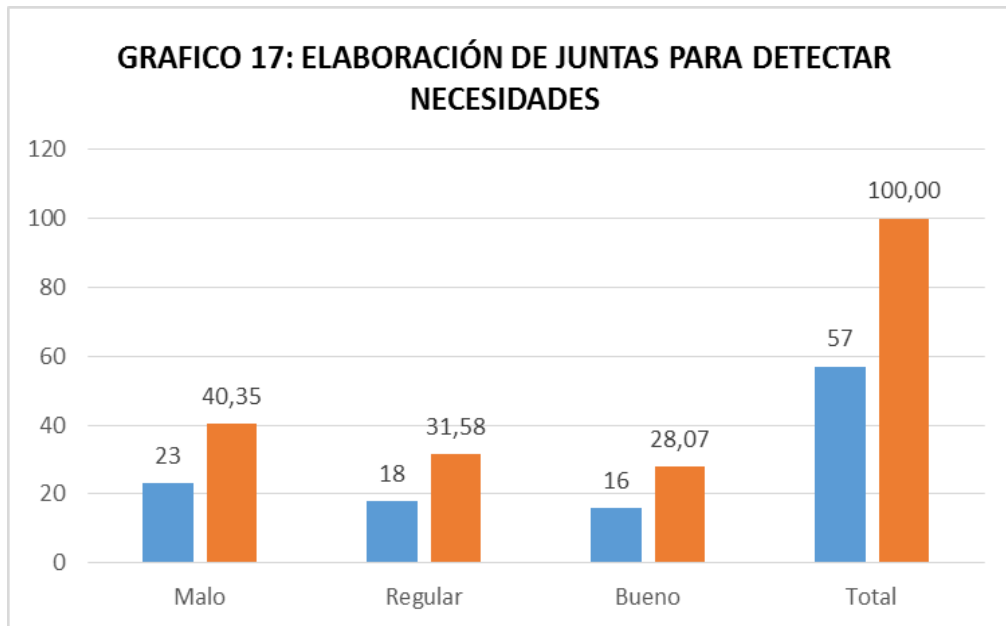
Interpretación:

En el grafico N° 16, se presenta los resultados de la encuesta realizada a 57 trabajadores de la universidad Alas Peruanas – filial Ica quienes representan al 100%, en el cual el 57,9% manifiesto que es mala la distribución del trabajo por equipos equitativamente/igual para todos, un 29,8% declaro que es bueno y un 12,3% respondió que es regular la distribución del trabajo por equipos equitativamente/igual para todos.

Tabla N° 17: Se elaboran juntas para detectar necesidades

ELAB_DETECT_NECES				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	23	40,4	40,4
	Regular	18	31,6	71,9
	Bueno	16	28,1	100,0
	Total	57	100,0	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores UAP –ICA



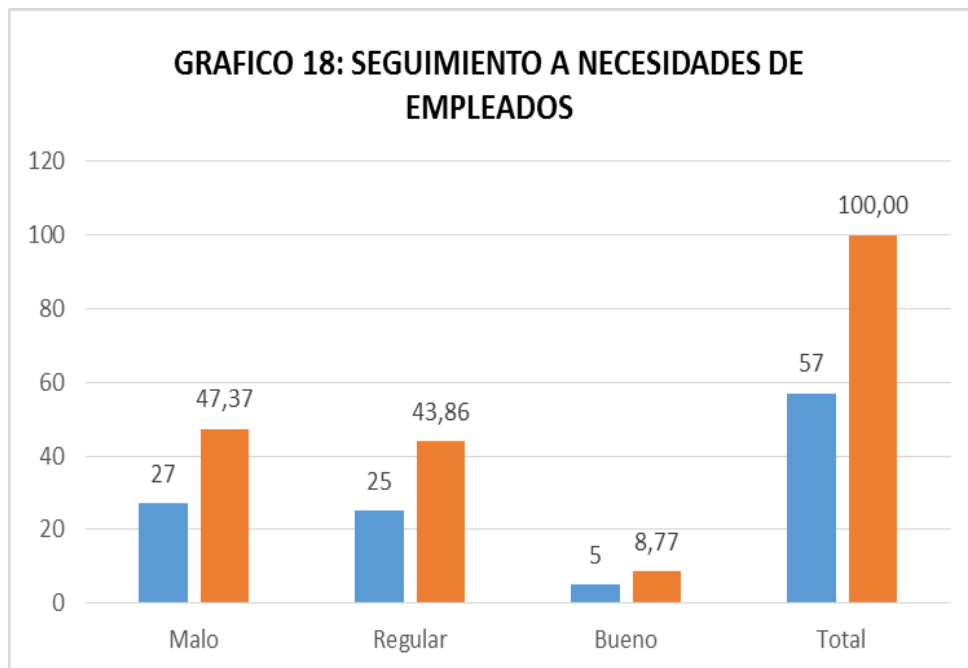
Interpretación:

En el grafico N° 17, se presenta los resultados de la encuesta realizada a 57 trabajadores de la universidad Alas Peruanas – filial Ica quienes representan al 100%, en el cual el 40,4% expreso que es malo elaborar juntas para detectar necesidades, un 31,6% emito que es regular y un 28,1% indicó que es bueno elaborar juntas para detectar necesidades.

Tabla N° 18: Le den seguimiento a las necesidades de los empleados

SEGUIMIENTO NECESIDADES					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	27	47,4	47,4	47,4
	Regular	25	43,9	43,9	91,2
	Bueno	5	8,8	8,8	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores UAP –ICA



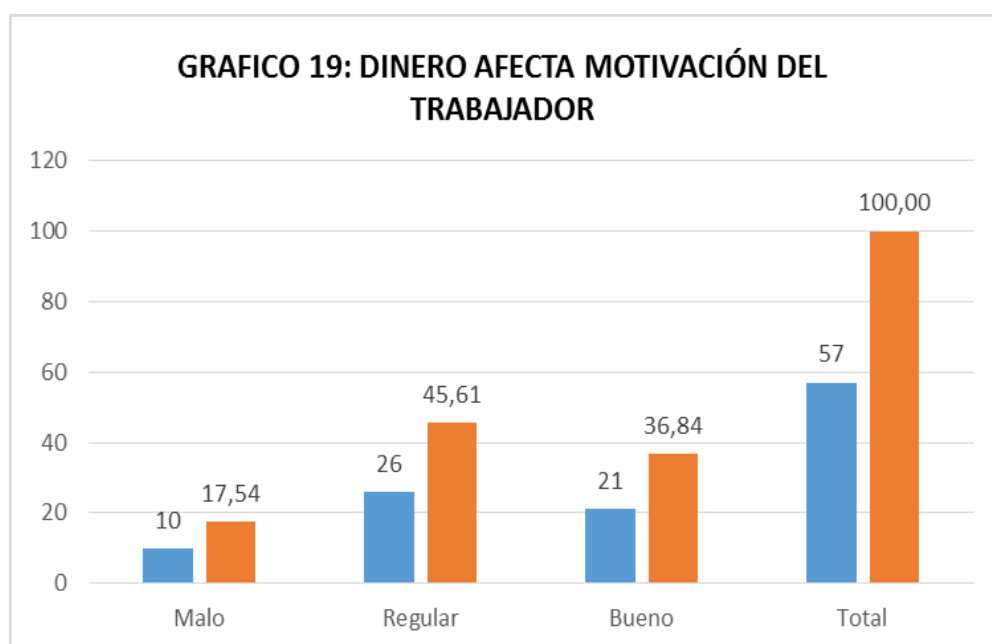
Interpretación:

En el grafico N° 18, se presenta los resultados de la encuesta realizada a 57 trabajadores de la universidad Alas Peruanas – filial Ica quienes representan al 100%, en el cual el 47,4% manifiesto que es malo que le den seguimiento a las necesidades de los empleados, un 43,9% expreso que es regular y un 8,8% confesó que es bueno que le den seguimiento a las necesidades de los empleados.

Tabla N° 19: ¿Cómo califica usted que el dinero afecta la motivación del trabajador en la Universidad Alas Peruanas?

MOTIV_TRABAJ				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	10	17,5	17,5
	Regular	26	45,6	63,2
	Bueno	21	36,8	100,0
	Total	57	100,0	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores UAP –ICA

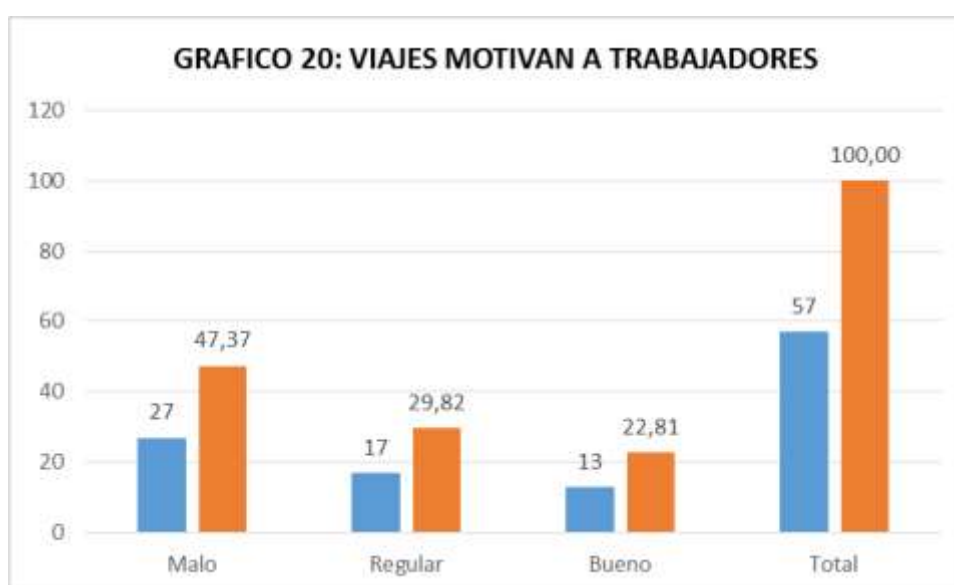


Interpretación:

En el grafico N° 19, se presenta los resultados de la encuesta realizada a 57 trabajadores de la universidad Alas Peruanas – filial Ica quienes representan al 100%, en el cual el 45,6% expreso que califica como regular que el dinero afecta la motivación del trabajador en la Universidad Alas Peruanas, un 36,8% lo califico como bueno y un 17,5% confesó que califica cómo malo que el dinero afecta la motivación del trabajador en la Universidad Alas Peruanas.

Tabla N° 20: ¿Cómo califica usted que los viajes motivan a los trabajadores de la Universidad Alas Peruanas?

VIAJES_TRABAJ					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	27	47,4	47,4	47,4
	Regular	17	29,8	29,8	77,2
	Bueno	13	22,8	22,8	100,0
	Total	57	100,0	100,0	



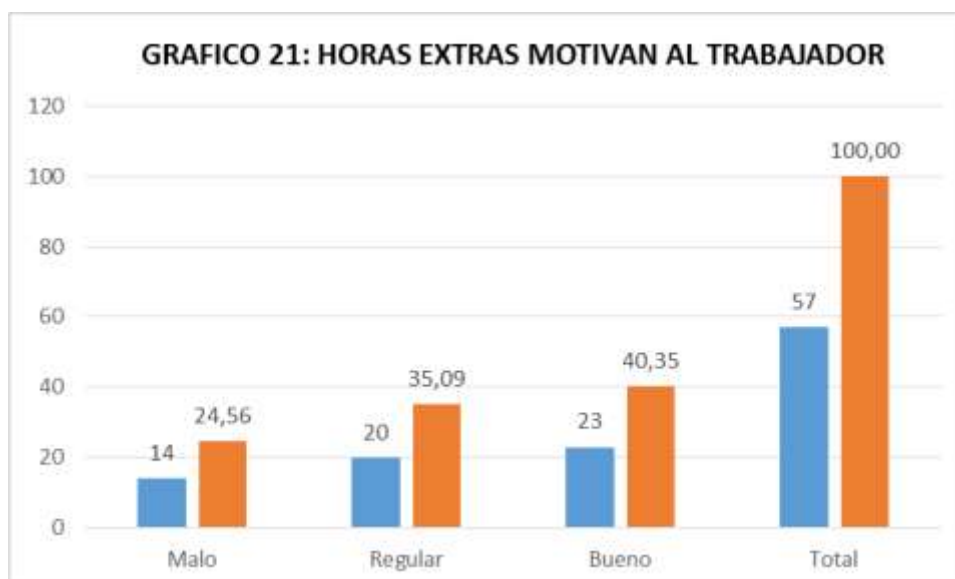
Interpretación:

En el grafico N° 20, se presenta los resultados de la encuesta realizada a 57 trabajadores de la universidad Alas Peruanas – filial Ica quienes representan al 100%, en el cual el 47,4% expreso que califica como malo respecto a que los viajes motivan a los trabajadores de la Universidad Alas Peruanas, un 29,3% lo califica como regular y un 22,8% manifestó que califica como bueno respecto a que los viajes motivan a los trabajadores de la Universidad Alas Peruanas.

Tabla N° 21: ¿Cómo califica usted que las horas extras motiven al trabajador de la Universidad Alas Peruanas?

HORAS_EXTRAS_TRABAJ				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	14	24,6	24,6
	Regular	20	35,1	59,6
	Bueno	23	40,4	100,0
	Total	57	100,0	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores UAP -ICA



Interpretación:

En el gráfico N° 21, se presenta los resultados de la encuesta realizada a 57 trabajadores de la universidad Alas Peruanas – filial Ica quienes representan al 100%, en el cual el 40,4% califica como malo acerca de que las horas extras motiven al trabajador de la Universidad Alas Peruanas, un 35,1% lo califica como regular y un 24,6% califico como mala acerca de que las horas extras motiven al trabajador de la Universidad Alas Peruanas.

Tabla N° 22: ¿Cómo califica usted la creatividad de los trabajadores en la Universidad Alas Peruanas?

CREATIV_TRABAJ					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	20	35,1	35,1	35,1
	Regular	18	31,6	31,6	66,7
	Bueno	19	33,3	33,3	100,0
	Total	57	100,0	100,0	



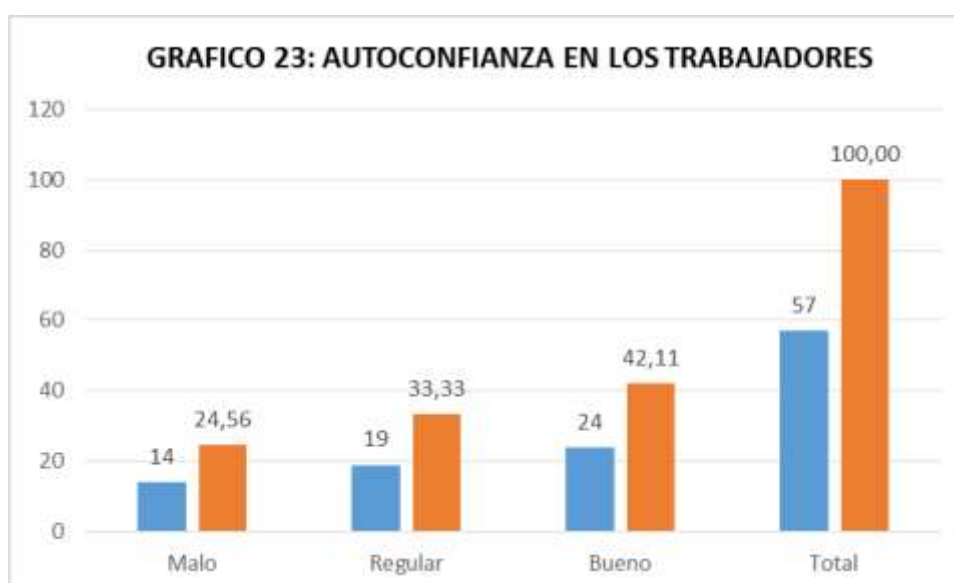
Interpretación:

En el gráfico N° 22, se presentan los resultados de la encuesta realizada a 57 trabajadores de la universidad Alas Peruanas – filial Ica quienes representan al 100%, en el cual el 35,1% respondió que califica como mala la creatividad de los trabajadores en la Universidad Alas Peruanas, un 33,3% lo califica como bueno y un 31,6% manifestó que califica como regular la creatividad de los trabajadores en la Universidad Alas Peruanas.

Tabla N° 23: ¿Cómo califica usted la autoconfianza en los trabajadores de la Universidad Alas Peruanas?

AUTO_CONFIANZA_TRABAJ				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	14	24,6	24,6
	Regular	19	33,3	57,9
	Bueno	24	42,1	100,0
	Total	57	100,0	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores UAP -ICA



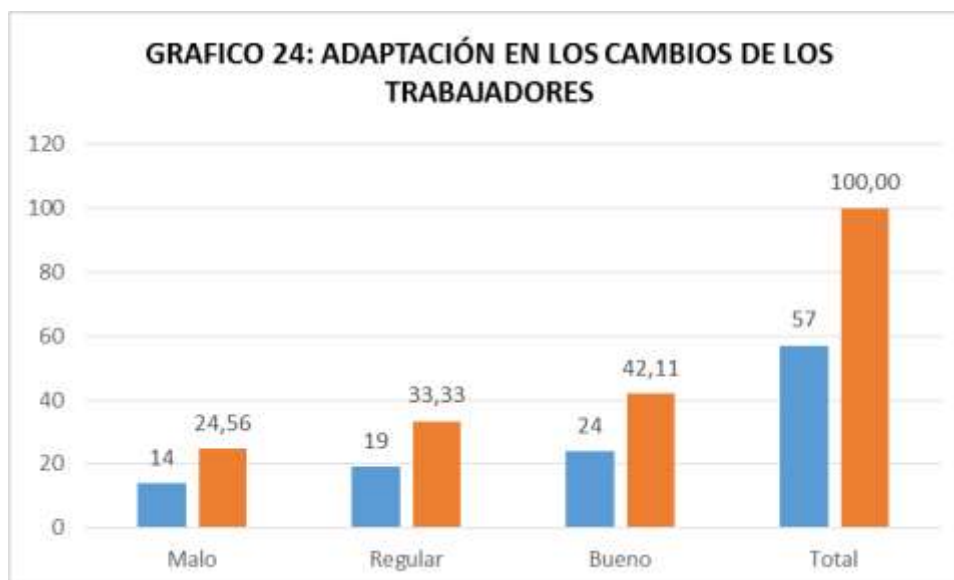
Interpretación:

En el gráfico N° 23, se presentan los resultados de la encuesta realizada a 57 trabajadores de la universidad Alas Peruanas – filial Ica quienes representan al 100%, en el cual el 42,1% aclaró que califica como bueno la autoconfianza en los trabajadores de la Universidad Alas Peruanas, un 33,3% lo califica como regular y un 24,6% manifestó que califica como malo la autoconfianza en los trabajadores de la Universidad Alas Peruanas.

Tabla N° 24: ¿Cómo califica usted el nivel de adaptación en los cambios en los trabajadores de la universidad?

ADAPT_CAMB_TRABAJ					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	18	31,6	31,6	31,6
	Regular	14	24,6	24,6	56,1
	Bueno	25	43,9	43,9	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores UAP –ICA



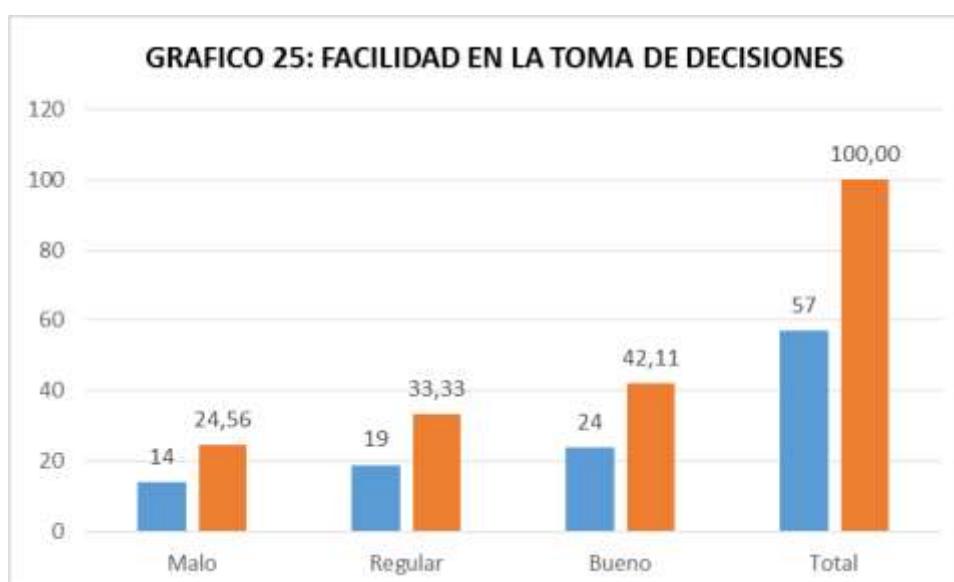
Interpretación:

En el gráfico N° 24, se presenta los resultados de la encuesta realizada a 57 trabajadores de la universidad Alas Peruanas – filial Ica quienes representan al 100%, en el cual el 43,9% respondió que califica como bueno el nivel de adaptación en los cambios en los trabajadores de la universidad, un 31,6% lo califica como malo y un 24,6% manifestó que califica como regular el nivel de adaptación en los cambios en los trabajadores de la universidad.

Tabla N° 25: ¿Cómo califica usted la facilidad de toma de decisiones como factor de habilidad en la Universidad Alas Peruanas?

TOMA_DECISIONES				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	22	38,6	38,6
	Regular	9	15,8	54,4
	Bueno	26	45,6	100,0
	Total	57	100,0	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores UAP -ICA

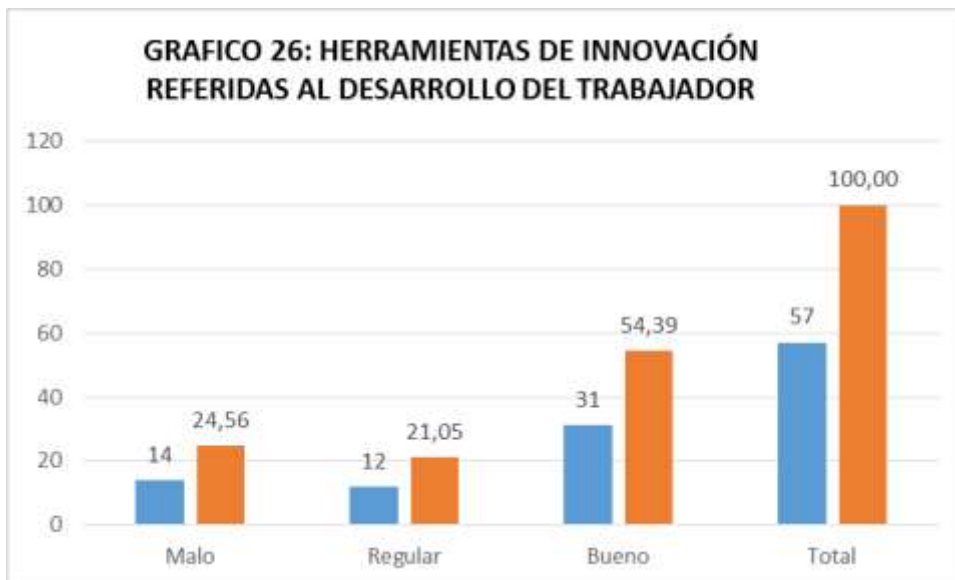


Interpretación:

En el grafico N° 25, se presenta los resultados de la encuesta realizada a 57 trabajadores de la universidad Alas Peruanas – filial Ica quienes representan al 100%, en el cual el 45,6% califica como bueno la facilidad de toma de decisiones como factor de habilidad en la Universidad Alas Peruanas, un 38,6% lo califica como malo y un 15,8% declaró que califica como regular la facilidad de toma de decisiones como factor de habilidad en la Universidad Alas Peruanas.

Tabla N° 26: ¿Cómo califica usted las herramientas de innovación referidas al desarrollo del trabajador en la Universidad Alas Peruanas?

HERRAM_INNOV				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	14	24,6	24,6
	Regular	12	21,1	45,6
	Bueno	31	54,4	100,0
	Total	57	100,0	100,0



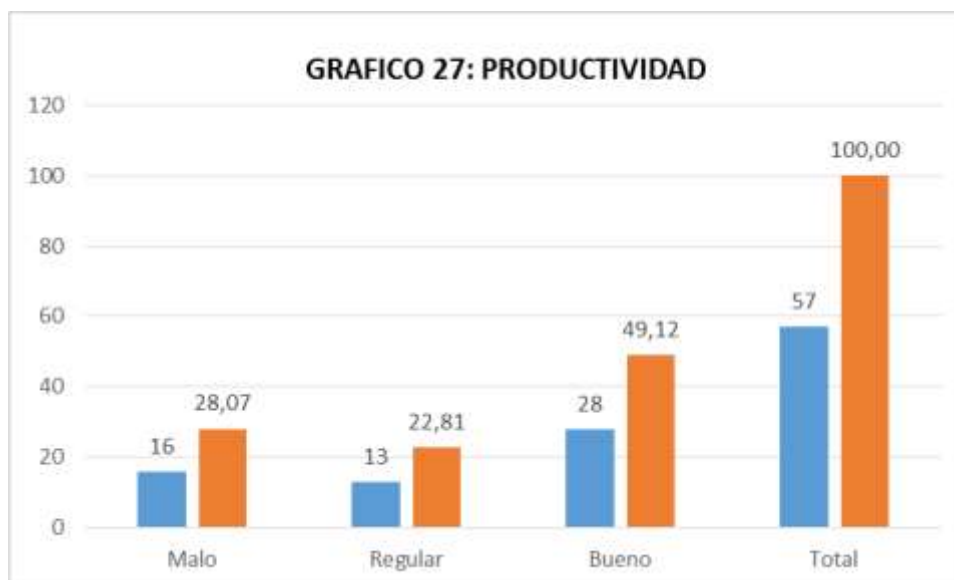
Interpretación:

En el gráfico N° 26, se presenta los resultados de la encuesta realizada a 57 trabajadores de la universidad Alas Peruanas – filial Ica quienes representan al 100%, en el cual el 54,4% manifestó que califica como bueno a las herramientas de innovación referidas al desarrollo del trabajador en la Universidad Alas Peruanas, un 24,6% lo califica como malo y un 21,1% expuso que califica como regular las herramientas de innovación referidas al desarrollo del trabajador en la Universidad Alas Peruanas.

Tabla N° 27: ¿Cómo califica usted la productividad en la Universidad Alas Peruanas?

CALIF_PRODUCT				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	16	28,1	28,1
	Regular	13	22,8	50,9
	Bueno	28	49,1	100,0
	Total	57	100,0	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores UAP -ICA



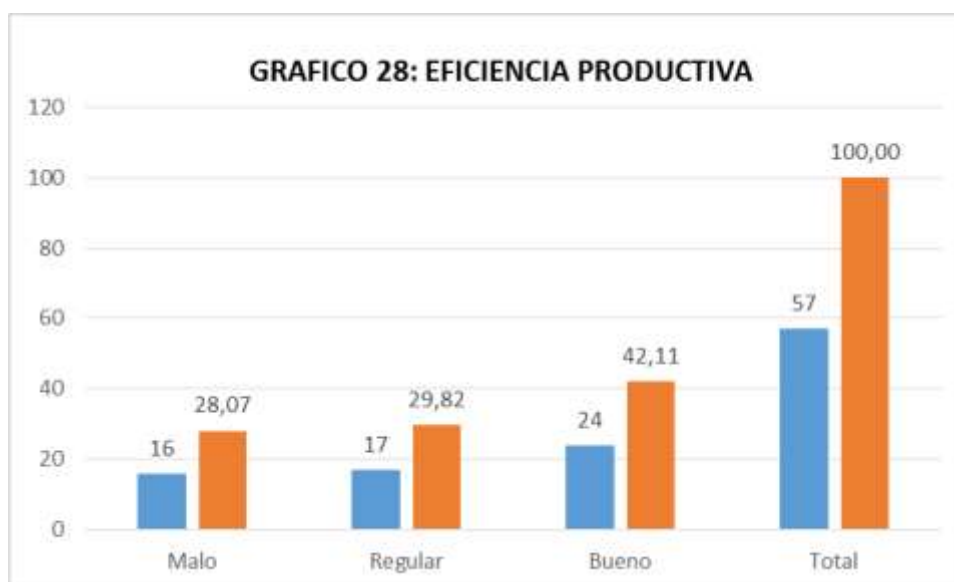
Interpretación:

En el gráfico N° 27, se presenta los resultados de la encuesta realizada a 57 trabajadores de la universidad Alas Peruanas – filial Ica quienes representan al 100%, en el cual el 49,1% reveló que califica como bueno la productividad en la Universidad Alas Peruanas, un 28,1% lo califica como malo y un 22,8% ostentó que califica como regular la productividad en la Universidad Alas Peruanas.

Tabla N° 28: ¿Cómo califica usted la eficiencia productiva de los trabajadores de la Universidad Alas Peruanas?

CALIF_EFIC				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	16	28,1	28,1
	Regular	17	29,8	57,9
	Bueno	24	42,1	100,0
	Total	57	100,0	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores UAP -ICA

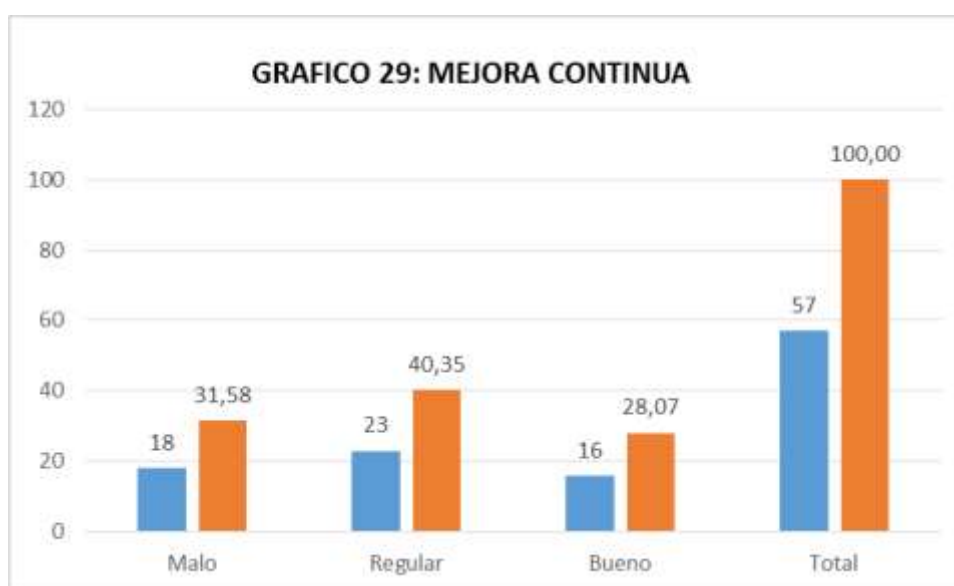


Interpretación:

En el gráfico N° 27, evidenciamos las opiniones de 57 trabajadores, obteniendo que el 42,1% refiere que tanto sus colegas como si mismo mantienen una labor eficiente y productiva, un 29,8% estima de regular y un preocupante 28,1% considera que existe una mala eficiencia a la labor realizada por sus demás compañeros.

Tabla N° 28: ¿Cómo califica usted la mejora continua en los trabajadores de la Universidad Alas Peruanas?

MEJORA_TRABAJ				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	18	31,6	31,6
	Regular	23	40,4	71,9
	Bueno	16	28,1	100,0
	Total	57	100,0	100,0



Interpretación:

En el grafico N° 28, se presenta los resultados de la encuesta realizada a 57 trabajadores de la universidad Alas Peruanas – filial Ica quienes representan al 100%, en el cual el 40,4% califica como regular la mejora continua en los trabajadores de la Universidad Alas Peruanas, un 31,6% lo califica como malo y un 28,1% califica como bueno la mejora continua en los trabajadores de la Universidad Alas Peruanas.

3.1.2 Contrastación de hipótesis

Prueba de hipótesis específica 1

Interpretación de hipótesis específica 1.

H₀: No existe asociación directa entre un ambiente laboral autoritario coercitivo con el desempeño del trabajador universitario en la Institución “Alas Peruanas” de Ica

H_G: Existe asociación directa entre un ambiente laboral autoritario coercitivo con el desempeño del trabajador universitario en la Institución “Alas Peruanas” de Ica.

Correlaciones

		AMBIENTE_AU T_COERCITIVO	DESEMPEÑO_T RABAJADOR
AMBIENTE_AUT_COERCITIVO	Correlación de Pearson	1	,645**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	57	57
DESEMPEÑO_TRABAJADOR	Correlación de Pearson	,645**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	57	57

Resumen del modelo^b

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	,645 ^a	,416	,406	3,188

a. Variables predictoras: (Constante), AMBIENTE_AUT_COERCITIVO

b. Variable dependiente: DESEMPEÑO_TRABAJADOR

Siendo el valor obtenido de 0.416; de esta manera este estadígrafo indica que el ambiente autoritario coercitivo explica el comportamiento del desempeño del trabajador en un 41,6% en la Universidad Alas Peruanas de Ica.

ANOVA^a

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	398,707	1	398,707	39,228	,000 ^b
	Residual	559,013	55	10,164		
	Total	957,719	56			

a. Variable dependiente: DESEMPEÑO_TRABAJADOR

b. Variables predictoras: (Constante), AMBIENTE_AUT_COERCITIVO

Con el valor obtenido demostramos que el estadístico elegido para los empleados universitarios; es válido, considerando una significancia de 5%.(0.05), es decir la base de datos está dentro del margen de error estimado.

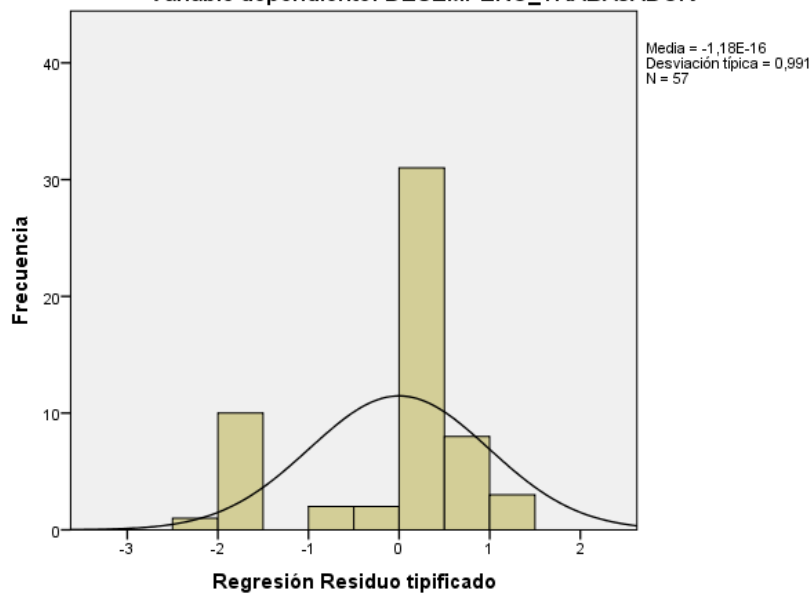
Coefficientes^a

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.
		B	Error típ.	Beta		
1	(Constante)	-7,658	4,924		-1,555	,126
	AMBIENTE_AUT_COERCITIVO	2,557	,408	,645	6,263	,000

a. Variable dependiente: DESEMPEÑO_TRABAJADOR

Histograma

Variable dependiente: DESEMPEÑO_TRABAJADOR



5º: Se decide por:

El software SPSS nos proporciona un valor de $6,263 > R_c = 1.96$, Con estos resultados estadísticos, se puede afirmar que el ambiente autoritario coercitivo se relaciona significativamente con el desempeño del trabajador en la Universidad “Alas Peruanas”, filial Ica, año 2017.

Segunda hipótesis específica

Interpretación de la Hipótesis Específica 2

H₀: El ambiente laboral participativo coercitivo no se asocia significativamente con el desempeño del trabajador universitario en la Institución “Alas Peruanas” de Ica

H_G: El ambiente laboral participativo coercitivo se asocia significativamente con el desempeño del trabajador universitario en la Institución “Alas Peruanas” de Ica.

		Correlaciones	
		AMBIENTE_PA RTICIPATIVO	DESEMPEÑO_ TRABAJADOR
AMBIENTE_PARTICIPATIVO	Correlación de Pearson	1	,790
	Sig. (bilateral)		,559
	N	57	57
DESEMPEÑO_TRABAJADOR	Correlación de Pearson	,790	1
	Sig. (bilateral)	,559	
	N	57	57

Esta relación representa un 0.790. El hecho que resulta un valor positivo se comprueba que a buena participación laboral le pertenece un alto nivel de desempeño del trabajador.

Resumen del modelo^b

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	,079 ^a	,60	-,012	4,160

a. Variables predictoras: (Constante), AMBIENTE_PARTICIPATIVO

b. Variable dependiente: DESEMPEÑO_TRABAJADOR

El valor resultante es de 0.60; de esta manera este estadígrafo indica que el ambiente participativo explican el comportamiento del desempeño del trabajador en un 60,0% en la Universidad Alas Peruanas de Ica.

ANOVA^a

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	5,994	1	5,994	,346	,559 ^b
	Residual	951,725	55	17,304		
	Total	957,719	56			

a. Variable dependiente: DESEMPEÑO_TRABAJADOR

b. Variables predictoras: (Constante), AMBIENTE_PARTICIPATIVO

Coefficientes^a

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.
		B	Error típ.	Beta		
1	(Constante)	20,395	4,578		4,455	,000
	AMBIENTE_PARTICIPATIVO	,223	,378	,079	5,890	,559

a. Variable dependiente: DESEMPEÑO_TRABAJADOR

Se decide por:

El valor resultante es de $5,890 > R_c = 1.96$, rechazando la hipótesis nula (H_0) y aprobando la hipótesis alterna (H_a). Con estos resultados estadísticos, se puede afirmar que el ambiente participativo se asocia significativamente con el desempeño del trabajador en la Universidad "Alas Peruanas", filial Ica, año 2017.

Prueba de hipótesis específica 3

Formulación de las Hipótesis Estadísticas y su interpretación.

H₀: El ambiente laboral autoritario benevolente no tiene asociación significativa con el desempeño del trabajador que labora en la Universidad “Alas Peruanas” de Ica.

H_G: El ambiente laboral autoritario benevolente tiene asociación significativa con el desempeño del trabajador que labora en la Universidad “Alas Peruanas” de Ica.

		AMBIENTE_AU TO_BENEVOL ENTE	DESEMPEÑO_ TRABAJADOR
AMBIENTE_AUTO_BENEV OLENTE	Correlación de Pearson	1	,982**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	57	57
DESEMPEÑO_TRABAJAD OR	Correlación de Pearson	,982**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	57	57

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Esta relación representa un 0.982. El hecho que resulta un valor positivo sosteniendo que a buen ambiente autoritario benevolente le corresponde un alto nivel de desempeño del trabajador universitario.

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	,982 ^a	,965	,964	,780

a. Variables predictoras: (Constante),

AMBIENTE_AUTO_BENEVOLENTE

b. Variable dependiente: DESEMPEÑO_TRABAJADOR

El valor resultante es de 0.965; de esta manera este estadígrafo indica que el ambiente autoritario benevolente explican el comportamiento del desempeño del trabajador en un 96,5% en la Universidad Alas Peruanas de Ica.

ANOVA^a

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	924,220	1	924,220	1517,407	,000 ^b
	Residual	33,499	55	,609		
	Total	957,719	56			

a. Variable dependiente: DESEMPEÑO_TRABAJADOR

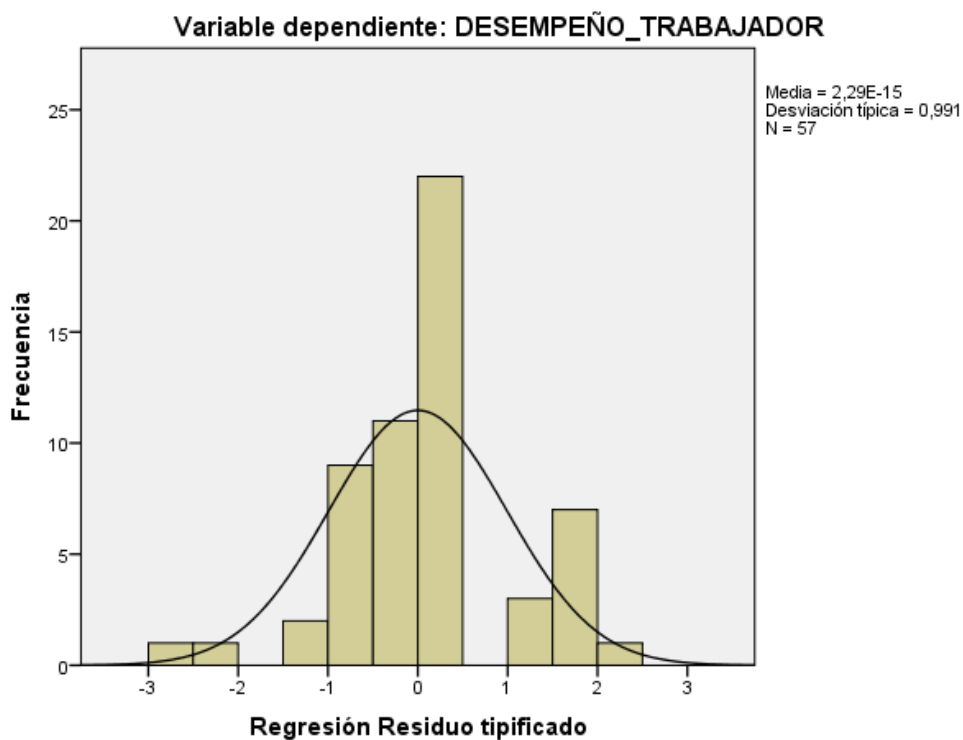
b. Variables predictoras: (Constante), AMBIENTE_AUTO_BENEVOLENTE

Coefficientes^a

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.
		B	Error típ.	Beta		
1	(Constante)	11,325	,319		35,530	,000
	AMBIENTE_AUTO_BENEVOLENTE	,917	,024	,982	38,954	,000

a. Variable dependiente: DESEMPEÑO_TRABAJADOR

Histograma



Se decide por:

El resultado final del t calculado de $38,954 > R_c = 1.96$. Con estos resultados estadísticos, se puede afirmar que el ambiente autoritario benevolente se asocia significativamente con el desempeño del trabajador en la Universidad “Alas Peruanas”, filial Ica, año 2017.

Comprobando la hipótesis general

A continuación, se emplea la estadística inferencial, mediante los pasos siguientes:

Decisión de la Hipótesis General.

H_0 : No existe una asociación significativa entre el ambiente laboral con el desempeño del trabajador universitario en la Institución “Alas Peruanas” de Ica.

H_0 : Existe una asociación significativa entre el ambiente laboral con el desempeño del trabajador universitario en la Institución “Alas Peruanas” de Ica.

Correlaciones

		AMBIENTE_LAB ORAL	DESEMPEÑO_T RABAJADOR
AMBIENTE_LABORAL	Correlación de Pearson	1	,604**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	57	57
DESEMPEÑO_TRABAJADOR	Correlación de Pearson	,604**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	57	57

**Relación significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Esta correspondencia evidenciada es 0.604. Observándose un valor positivo demostramos que a la existencia de un buen ambiente laboral le pertenece un alto nivel de desempeño del trabajador.

Resumen del modelo^b

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	,604 ^a	,364	,353	3,327

a. Variables predictoras: (Constante), AMBIENTE_LABORAL

b. Variable dependiente: DESEMPEÑO_TRABAJADOR

El coeficiente de determinación, obtenido es de 0.364; de esta manera este estadígrafo indica que el ambiente laboral explica el comportamiento del desempeño del trabajador en un 36,4% en la Universidad Alas Peruanas de Ica.

ANOVA^a

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	348,853	1	348,853	31,512	,000 ^b
	Residual	608,867	55	11,070		
	Total	957,719	56			

a. Variable dependiente: DESEMPEÑO_TRABAJADOR

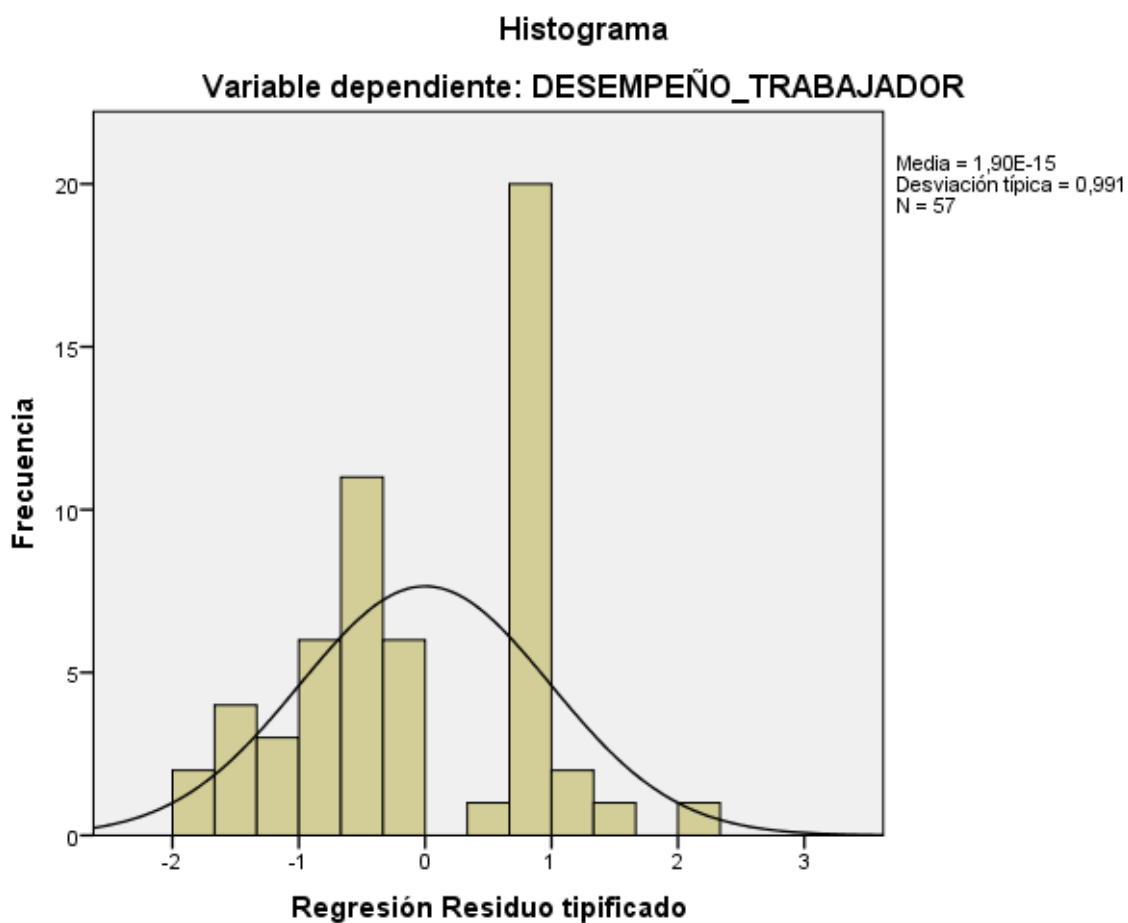
b. Variables predictoras: (Constante), AMBIENTE_LABORAL

Con estos resultados demostramos que el estadígrafo aplicado tiene validez considerando una significancia de 5%.(0.05), por lo tanto la base de datos se mantiene dentro del margen de error estimado.

Coefficientes^a

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.
		B	Error típ.	Beta		
1	(Constante)	59,488	6,502		9,149	,000
	AMBIENTE_LABORAL	1,047	,187	,604	5,614	,000

a. Variable dependiente: DESEMPEÑO_TRABAJADOR



5º: Se decide por:

El Software aplicado muestra un valor de t calculado de $5.614 > R_c = 1.96$, situación por la que rechazamos la hipótesis nula (H_0) y se aprobamos a hipótesis alterna (H_a). Con estos resultados estadísticos, se puede afirmar que existe una correspondencia significativa entre el ambiente laboral con el desempeño del trabajador universitario en la Institución “Alas Peruanas”, filial Ica, año 2017.

3.1.3 Discusión de resultados.

Con los valores evidenciados en el coeficiente de correlación de Pearson: 0,604, podemos establecer que si hay una correspondencia positiva entre las variables: ambiente laboral y desempeño del trabajador; Lo señalado guarda relación con la teoría de Caligiori y Diaz (2003).

Por otro lado en relación a las hipótesis específicas se obtuvieron los siguientes resultados:

En la hipótesis específica N°1; se señala que ***existe asociación directa entre un ambiente laboral autoritario coercitivo con el desempeño del trabajador universitario en la Institución “Alas Peruanas” de Ica.*** Esta hipótesis se valida al obtener un coeficiente de correlación de Pearson equivalente a 0.645.

Asimismo a partir del resultado mediante el coeficiente de correlación de Pearson es 0,790, confirmando que: ***el ambiente participativo coercitivo se asocia significativamente con el desempeño del trabajador universitario en la Institución “Alas Peruanas” de Ica.***

Mediante el valor obtenido de 0,982, se confirma que ***el ambiente autoritario benevolente se asocia significativamente con el desempeño del trabajador en la Universidad “Alas Peruanas”, filial Ica, año 2017.***

3.2 CONCLUSIONES

- 1) Se ha logrado establecer que existe una asociación significativa entre el ambiente laboral con el desempeño del trabajador universitario en la Institución “Alas Peruanas” de Ica. Es decir a un mejor ambiente laboral le corresponde un mejor nivel de desempeño del trabajador.
- 2) Se ha logrado determinar que existe asociación directa entre un ambiente laboral autoritario coercitivo con el desempeño del trabajador universitario en la Institución “Alas Peruanas” de Ica. Es decir a un mejor ambiente autoritario coercitivo le corresponde un mejor nivel de desempeño de los trabajadores.
- 3) Se ha logrado determinar que el ambiente laboral participativo coercitivo se asocia significativamente con el desempeño del trabajador universitario en la Institución “Alas Peruanas” de Ica. Es decir a una mejor participación le corresponde un mejor nivel de desempeño del trabajador.
- 4) Se ha logrado determinar que el ambiente laboral autoritario benevolente tendría asociación significativa con el desempeño del trabajador que labora en la Universidad “Alas Peruanas” de Ica. Es decir a un mejor ambiente benevolente le corresponde un mejor nivel de desempeño del trabajador.

3.3 RECOMENDACIONES

- 1) A los coordinadores de las Escuelas que deben identificar cuáles son los factores que se asocian a que se establezca un buen ambiente laboral a fin de cubrir las necesidades de los trabajadores y lograr un óptimo desempeño del trabajador.
- 2) A las autoridades de la Universidad Alas Peruanas que se debe implementar mejoras en cuanto a la infraestructura de los ambientes universitarios de tal manera que sean agradables y reúnan las condiciones necesarias para un mejor desempeño laboral.
- 3) Asimismo se sugiere adquirir nuevas tecnologías para implementar los ambientes laborales a fin de brindar las comodidades necesarias y ergonómicas para mejorar el desempeño de los trabajadores.
- 4) Se debe considerar la implementación de estrategias que contribuyan a la fomentación de un mejor desempeño laboral mediante incentivos laborales.

FUENTES DE INFORMACIÓN

ACOSTA (2009), *El ambiente laboral, tendencias y percepciones*. Revista de Trabajo social N° 8, vol. VII, otoño 2006, Santiago del Estero, Argentina

DELGADO, DI ANTONIO (2010), *Motivación organizacional en el desempeño laboral*, Universidad central de Venezuela.

DÍAZ (2011).” *Capacitación y desempeño laboral de los empleados de la comisión federal de electricidad de la zona Montemorelos-linares Nuevo León*, Universidad de Universidad de Montemorelos.

HERRERA (2012).”*Relación del estrés con el desempeño del trabajador según su edad, en el departamento de ventas de una embotelladora de bebidas carbonatadas*”, Universidad RAFEL LANDIVAR.

MARTÍNEZ (2005). “*Propuesta de un Modelo de Capacitación Basado en Competencias para las PYMES del Sector Hotelero de la Cd. de Huajuapán de León, Oaxaca: Caso de Estudio*”, Universidad Tecnológica De La Mixteca.

MEDRANO, SERRANO (2003). *La motivación como factor determinante en el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa G.E.H., asesores integrales de salud, C.A.*”, en La Universidad De Carabobo

MONTES (2012). “*Eficacia de cuatro sistemas de capacitación sobre el Desempeño Laboral de empleados de una empresa de servicios telefónicos*”, Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

NAYA. (2012). “*El ambiente de control y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Aija*”, Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo.

- QUISPE (2015). *Clima Organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad distrital de Pacucha*, Andahuaylas, 2015. Universidad Nacional José María Arguedas. Andahuaylas, Perú.
- RAMOS (2013). "*Análisis de las fluctuaciones del rendimiento laboral en el baloncesto profesional y semi-profesional: Aportaciones a la dinámica del criterio*", Universidad de Oviedo.
- ROMERO (2012). "*Influencia de la capacitación laboral de los colaboradores en la mejora de la calidad del servicio*", Universidad Cesar Vallejo.
- SABINO (1986) *El proceso de investigación*. Caracas: Editorial Panapo
- SALOM (1994) Motivación de logro, actitud hacia el trabajo, satisfacción laboral y estrés. *Revista interamericana de Psicología ocupaciones*. Volumen 13, N° 11. Pag. 35 – 48
- URIA (2011). "*El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cia. Ltda de la ciudad de Ambato*", Universidad técnica de Ambato.
- VALLEJOS (2011). "*Factores de riesgos psicosociales que afectan al rendimiento del personal de producción de la empresa Javier Diez Comunicación Visual Cía. Ltda. En Quito durante el año 2011*". Universidad Central del Ecuador.
- VENTO (2010). "*Estrategia pedagógica para la capacitación laboral ambiental de trabajadores no docentes de la Universidad de Ciencias Pedagógicas Rafael maría de Mendive*", Universidad De Ciencias Pedagógicas "Rafael María De Mendive".

ANEXOS

1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

2. INSTRUMENTOS

EL AMBIENTE LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO DEL TRABAJADOR EN LA “UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS” FILIAL ICA, AÑO 2017

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES
<p>Problema General: ¿Cómo se relaciona el ambiente laboral con el desempeño del trabajador universitario en la Institución “Alas Peruanas” de Ica?</p>	<p>Objetivo General: Establecer la relación que existe entre el ambiente laboral con el desempeño del trabajador universitario en la Institución “Alas Peruanas” de Ica.</p>	<p>Hipótesis General Existe una relación significativa entre el ambiente laboral con el desempeño del trabajador universitario en la Institución “Alas Peruanas” de Ica.</p>	<p>Vi: Ambiente laboral</p>	<p>Ambiente autoritario coercitivo</p> <p>Ambiente participativo</p> <p>Ambiente autoritario benevolente</p>
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS		
<p>¿De qué manera un ambiente autoritario coercitivo se asocia con el desempeño del trabajador universitario en la Institución “Alas Peruanas” de Ica?</p> <p>¿De qué manera un ambiente participativo se asocia con el desempeño del trabajador universitario en la Institución “Alas Peruanas” de Ica?</p> <p>¿De qué manera un ambiente autoritario benevolente se asocia con el desempeño del trabajador universitario en la Institución “Alas Peruanas” de Ica?</p>	<p>Establecer la asociación entre el ambiente autoritario coercitivo con el desempeño del trabajador universitario en la Institución “Alas Peruanas” de Ica.</p> <p>Investigar la asociación existe entre el ambiente participativo con el desempeño del trabajador universitario en la Institución “Alas Peruanas” de Ica.</p> <p>Describir la asociación que existe entre un ambiente autoritario caracterizado de manera benevolente con el desempeño del trabajador universitario en la Institución “Alas Peruanas” de Ica.</p>	<p>Existe asociación directa entre un ambiente laboral autoritario coercitivo con el desempeño del trabajador universitario en la Institución “Alas Peruanas” de Ica.</p> <p>El ambiente laboral participativo coercitivo se asocia significativamente con el desempeño del trabajador universitario en la Institución “Alas Peruanas” de Ica.</p> <p>El ambiente laboral autoritario benevolente tiene asociación significativa con el desempeño del trabajador que labora en la Universidad “Alas Peruanas” de Ica.</p>	<p>Vd: Desempeño del trabajador</p>	<p>Motivación</p> <p>Habilidad</p> <p>Innovación en el desarrollo del trabajo</p>

CUESTIONARIO DE AMBIENTE LABORAL

ITEMS	BUENO	REGULAR	MALO
AMBIENTE AUTORITARIO COERCITIVO			
Calificación de los asuntos rutinarios			
Calificación de la resolución de asuntos imprevistos			
Calificación de las comunicaciones ascendentes			
Calificación del sistema de comunicaciones			
Calificación de las relaciones interpersonales			
Calificación de las conversaciones informales entre las personas			
Calificación de las recompensas emocionales			
Si es que existen bonos de productividad, los califica de:			
AMBIENTE PARTICIPATIVO			
Calificación de las capacitaciones adecuadas al puesto como herramientas de trabajo:			
Planes de desarrollo y ascenso			
Desarrolla capacidades			
AMBIENTE AUTORITARIO BENEVOLENTE			
El respeto de tus compañeros de trabajo, es:			
El respeto y trato bien tu jefe inmediato, es:			
El sueldo adecuado a tus funciones, es:			
Las funciones adecuadas a tu puesto, es:			
Distribución del trabajo por equipos equitativamente/igual para todos			
Se elaboran juntas para detectar necesidades			
Le den seguimiento a las necesidades de los empleados			

CUESTIONARIO PARA EL DESEMPEÑO DEL TRABAJADOR

ITEMS	BUENO	REGULAR	MALO
MOTIVACIÓN			
¿Cómo califica usted que el dinero afecta la motivación del trabajador en la Universidad Alas Peruanas?			
¿Cómo califica usted que los viajes motivan a los trabajadores de la Universidad Alas Peruanas?			
¿Cómo califica usted que las horas extras motiven al trabajador de la Universidad Alas Peruanas?			
HABILIDAD			
¿Cómo califica usted la creatividad de los trabajadores en la Universidad Alas Peruanas?			
¿Cómo califica usted la autoconfianza en los trabajadores de la Universidad Alas Peruanas?			
¿Cómo califica usted el nivel de adaptación en los cambios en los trabajadores de la universidad?			
¿Cómo califica usted la facilidad de toma de decisiones como factor de habilidad en la Universidad Alas Peruanas?			
INNOVACIÓN EN EL DESARROLLO DEL TRABAJO			
¿Cómo califica usted las herramientas de innovación referidas al desarrollo del trabajador en la Universidad Alas Peruanas?			
¿Cómo califica usted la productividad en la Universidad Alas Peruanas?			
¿Cómo califica usted la eficiencia productiva de los trabajadores de la Universidad Alas Peruanas?			
¿Cómo califica usted la mejora continua en los trabajadores de la Universidad Alas Peruanas?			