



**UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP**  
**FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y**  
**CONTABLES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN,**  
**FINANZAS Y NEGOCIOS GLOBALES**

**TESIS**  
**INFLUENCIA DEL AMBIENTE LABORAL EN EL**  
**DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE LA SEDE**  
**DEL GOBIERNO REGIONAL MADRE DE DIOS, 2019**

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:**  
**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y NEGOCIOS**  
**GLOBALES**

**AUTORES:**  
**Bach. BALAREZO MALATESTA, MARIA DOLORES**  
**Bach. NINA HUANCA, CRISTINA**

**LIMA - PERÚ**

**2020**

**ASESOR DE TESIS**

---

**Dr. DÍAZ SAUCEDO, SEVERINO ANTONIO**

**JURADO EXAMINADOR**

---

**Dr. FERNANDO LUIS TAM WONG**  
Presidente

---

**Mg. ERNESTO ARCE GUEVARA**  
Secretario

---

**MG. FRANCISCO EDUARDO DIAZ ZARATE**  
Vocal

## **DEDICATORIA**

A nuestro señor Dios por darme salud y sabiduría,  
para ser cada día mejor.

A mis padres María Malatesta y Eliseo Balarezo.  
Gracias por darme la educación.

A mis hijos Katherine y José para que sirva de  
ejemplo y superación en sus vidas.

**María**

A nuestro señor Dios por darme salud y sabiduría,  
para ser cada día mejor.

A mis queridos padres que desde el cielo me  
iluminan y me guían.

A mis hijos Rosa Crissel y José Cristian que son  
el motor y motivo de mi vida.

A mi esposo José Luis, por su apoyo y paciencia  
desde un inicio de estudio.

**Cristina**

## **AGRADECIMIENTO**

Queremos agradecer a la Universidad TELESUP, en especial a su Vice Rector por la excelente calidad humana y orientación de superación.

A nuestro asesor Antonio Díaz Saucedo, por habernos brindado su apoyo en este largo camino de trabajo de investigación. Para todos ustedes nuestra gratitud y respeto.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación, tuvo como objetivo general, determinar la influencia del ambiente laboral en el desempeño de los colaboradores de la Sede del Gobierno Regional Madre de Dios, 2019. La metodología empleada para la investigación, fue de tipo aplicada, de nivel explicativo- causal, se utilizó el diseño de tipo No experimental- transversal, con un enfoque cuantitativo. La población fue de 193 personas y se trabajó con una muestra de 78 colaboradores, los datos fueron recogidos con un cuestionario tipo Likert, que fue sometido a una validación de juicio de expertos y la fiabilidad se realizó con el estadístico alfa de Crombach, para el contraste de hipótesis se utilizó la prueba estadística Rho Spearman, fueron procesados usando el programa SPSS, teniendo como resultado la verificación de la hipótesis general planteada en el trabajo como verdadera; es decir, el ambiente laboral influye significativamente en el desempeño de los colaboradores del Gobierno Regional Madre de Dios, 2019.

**Palabras Clave:** Ambiente laboral, desempeño y trabajadores

## **ABSTRACT**

The general objective of this research work was to determine the influence of the work environment on the performance of the employees of the Madre de Dios Regional Government Headquarters, 2019. The methodology used for the research was applied, of an explanatory level - causal, the non-experimental-cross-sectional type design was used, with a quantitative approach. The population was 193 people and a sample of 78 collaborators was used, the data were collected with a Likert-type questionnaire, which was subjected to a validation of expert judgment and the reliability was performed with the Cronbach alpha statistic, for the Hypothesis contrast was used the Rho Spearman statistical test, they were processed using the SPSS program, resulting in the verification of the general hypothesis raised in the work as true; That is, the work environment significantly influences the performance of the employees of the Madre de Dios Regional Government, 2019.

**Keywords:** Work environment, performance and worker

## ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA .....	i
JURADO EXAMINADOR.....	iii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xii
INTRODUCCIÓN .....	xiii
<b>I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>15</b>
1.1. Planteamiento del problema.....	15
1.1. Formulación del problema .....	18
1.1.1. Problema general. ....	18
1.2.2. Problemas específicos.....	18
1.3. Justificación del estudio.....	18
1.3.1. Justificación teórica. ....	18
1.3.2. Justificación práctica.....	18
1.3.3. Justificación metodológica.....	19
1.3.4. Justificación legal.....	19
1.3.5. Justificación social. ....	19
1.3.6. Relevancia. ....	19
1.4. Objetivos de la investigación .....	20
1.4.1. Objetivo general.....	20
1.4.2. Objetivos específicos.....	20
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>21</b>
2.1. Antecedentes de la investigación .....	21
2.1.1. Antecedentes nacionales.....	21
2.1.2. Antecedentes Internacionales.....	26
2.2. Bases teóricas de las variables .....	31

2.2.1. Ambiente laboral.....	31
2.2.2. Desempeño. ....	39
2.3. Definición de Términos Básicos .....	44
<b>III. MÉTODOS Y MATERIALES .....</b>	<b>51</b>
3.1. Hipótesis de la investigación .....	51
3.1.1 Hipótesis general.....	51
3.1.2. Hipótesis específicas.....	51
3.2. Variables de Estudio.....	51
3.2.1. Definición Conceptual.....	51
3.2.2. Definición operacional. ....	52
3.3. Tipo y Nivel de la Investigación .....	53
3.3.1. Tipo de Investigación.....	53
3.3.2. Nivel de investigación:.....	53
3.4. Diseño de la investigación .....	53
3.4.1. La investigación es no experimental-transversal. ....	53
3.5. Población y muestra de estudio.....	54
3.5.1. Población.....	54
3.5.2. Muestra.....	55
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	56
3.6.1. Técnica .....	56
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos: .....	57
3.7. Métodos de análisis de datos .....	59
3.8. Aspectos éticos .....	59
<b>IV. RESULTADOS .....</b>	<b>61</b>
4.1. Presentación, análisis e interpretación de datos .....	61
4.1.1. Análisis descriptivo de la variable independiente: Ambiente laboral.....	61
4.1.2. Análisis descriptivo de la dimensión: Relaciones.....	62
4.1.3. Análisis descriptivo de la dimensión: Retribución .....	63
4.1.4. Análisis descriptivo de la dimensión: Entorno físico. ....	64
4.1.5. Análisis descriptivo de la dimensión: Estabilidad.....	65
4.1.6. Análisis descriptivo de la dimensión: Organización. ....	66
4.1.7. Análisis Descriptivo de la variable dependiente: Desempeño..	67

4.1.8. Análisis descriptivo de la dimensión: Rendimiento. ....	68
4.1.9. Análisis descriptivo de la dimensión: Satisfacción.....	69
4.1.10. Análisis descriptivo de la dimensión: Competencia. ....	70
4.2. Análisis inferencial de las variables: Ambiente Laboral y Desempeño	71
4.2.1. Hipótesis general. ....	72
4.2.2. Hipótesis específica 1. ....	73
4.2.3. Hipótesis específica 2. ....	74
4.2.4. Hipótesis específica 3. ....	75
<b>V. DISCUSIÓN.....</b>	<b>77</b>
<b>VI. CONCLUSIONES.....</b>	<b>80</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>81</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>83</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>88</b>
Anexo 1: Matriz de consistencia .....	89
Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables .....	90
Anexo 3: Instrumentos .....	92
Anexo 4: Validación instrumentos.....	94
Anexo 5: Matriz de datos .....	111
Anexo 6: Propuesta de valor.....	113

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Distribución de la población.....	55
Tabla 2.	Distribución de muestra.....	56
Tabla 3.	Niveles de confiabilidad según Ruiz (2002).....	58
Tabla 4.	Resumen de procesamiento de casos .....	58
Tabla 5.	Estadísticas de fiabilidad .....	59
Tabla 6.	Distribución de variable ambiente laboral.....	61
Tabla 7.	Distribución de dimensión relaciones .....	62
Tabla 8.	Distribución de dimensión retribución.....	63
Tabla 9.	Distribución de dimensión entorno físico .....	64
Tabla 10.	Distribución de dimensión estabilidad .....	65
Tabla 11.	Distribución de la dimensión organización .....	66
Tabla 12.	Distribución de la variable dependiente desempeño .....	67
Tabla 13.	Distribución de la dimensión rendimiento .....	68
Tabla 14.	Distribución de la dimensión satisfacción .....	69
Tabla 15.	Distribución de la dimensión competencia .....	70
Tabla 16.	Nivel de medición de las variables .....	71
Tabla 17.	Prueba de correlación de las variables ambiente laboral y desempeño.....	72
Tabla 18.	Prueba de correlación de la variable ambiente laboral y la dimensión rendimiento.....	73
Tabla 19.	Prueba de correlación de la variable ambiente laboral y la dimensión satisfacción.....	74
Tabla 20.	Prueba de correlación de la variable ambiente laboral y la dimensión competencia .....	75

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Distribución porcentual de variable ambiente laboral .....	61
Figura 2. Distribución porcentual de dimensión relaciones .....	62
Figura 3. Distribución porcentual de dimensión retribución .....	63
Figura 4. Distribución porcentual de dimensión entorno físico .....	64
Figura 5. Distribución porcentual de dimensión estabilidad.....	65
Figura 6. Distribución porcentual de la dimensión organización.....	66
Figura 7. Distribución porcentual de variable desempeño.....	67
Figura 8. Distribución porcentual de dimensión rendimiento .....	68
Figura 9. Distribución porcentual de dimensión satisfacción .....	69
Figura 10. Distribución porcentual de dimensión competencia .....	70

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar la influencia del ambiente laboral en el desempeño de los colaboradores de la Sede del Gobierno Regional Madre de Dios. Para realizar este trabajo se analizó los conceptos de varios autores especialmente el de Idalberto Chiavenato. Se determinó a su vez las dimensiones para cada variable a fin de buscar y alcanzar los logros deseados. El propósito también es establecer estadísticamente su grado de correlación entre las variables, así como entre la variable independiente con las dimensiones de la variable dependiente, de esta manera poder demostrar a los directivos de la Institución, cuanto influye el ambiente laboral en el desempeño, dado que el ambiente laboral o clima laboral, es considerado siempre un factor importante dentro de una organización, gracias a ello los colaboradores pueden tener mayor rendimiento, satisfacción y competencia en sus labores. Cabe destacar que el personal es parte primordial para el progreso y mejora de una organización. Para obtener los resultados de la investigación se siguió el siguiente orden de la estructura de la investigación, que comprende los siguientes capítulos:

Capítulo I. Problema de Investigación: en esta parte se brinda un panorama general del trabajo, detallando el problema general, los problemas específicos, los objetivos generales y los objetivos específicos, entre otros; en cuanto al:

Capítulo II. Marco Teórico: se plantea los antecedentes de la investigación, las bases teóricas de las variables y definición de términos básicos; en cuanto al:

Capítulo III. Métodos y Materiales: en esta parte se establece la descripción de la hipótesis, las variables de estudio, el tipo y nivel de investigación, así como el diseño, población y muestra, también las técnicas e instrumentos de recopilación de datos, métodos de análisis de datos y aspectos éticos. Con todos estos aspectos se brinda una idea sobre la forma en que se trabajó para llegar a los resultados obtenidos. En cuanto al:

Capítulo IV. Resultado: se muestra los efectos logrados de las encuestas usadas mediante las pruebas estadísticas. Asimismo, en la parte del:

Capítulo V. de la Discusión de Resultados, se presenta en forma detallada como la discusión de objetivos generales, discusión de metodología, discusión de resultados y discusión de conclusiones, que fueron realizados en función a los objetivos generales y pruebas de hipótesis de las variables. Luego en la última parte del trabajo se muestran las conclusiones y las recomendaciones, estas han sido derivadas de los frutos logrados de la investigación, finalizamos presentando las referencias bibliográficas y los anexos, que resulta ser evidencias que dan fe de la investigación realizada.

## **I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Planteamiento del problema**

Actualmente, el mundo donde vivimos es un mundo globalizado y competitivo, por lo tanto, el ambiente laboral y el desempeño en las organizaciones son muy importantes. Sin embargo, en diferentes instituciones dentro del ambiente laboral existen malas relaciones interpersonales que influyen notablemente en el desempeño de las funciones del colaborador generando desmotivación y bajo rendimiento.

Es así que, en los últimos 08 años se ha podido notar en el Gobierno Regional de Madre de Dios, con mayor fuerza el problema de las relaciones entre el personal Directivo y colaboradores, una gran parte entre el personal permanente, empezando de la máxima autoridad, hasta el de menor cargo, en algunos casos menospreciando las labores que realizan cada servidor en las diferentes áreas. Esto es debido a que cada autoridad Regional elegida por voto popular, al hacerse cargo de la entidad, llega con su personal de confianza y estos a su vez escogen personal de su entorno para laborar en los cargos de sub gerentes y/o puestos relevantes.

El problema de desconfianza de la patronal hacia los colaboradores se genera principalmente por la idea difundida equivocada de que el personal permanente o nombrado no cumple adecuadamente sus labores.

A pesar de que el personal permanente, lleva muchos años en la institución, las relaciones interpersonales se van deteriorando, posiblemente por los ambientes de trabajo que no son los más adecuados, no todas las unidades orgánicas, cuentan con recursos para equiparse y trabajar en ambientes cómodos, existiendo cierta desazón entre colaboradores, como consecuencia del incendio de las instalaciones del Gobierno Regional, ocurrida en julio del año 2008 y que la pérdida de los terrenos que tenía en la Av. Fitzcarrald, y no contar con los recursos económicos para construir un local propio, obligó a las diferentes autoridades desde ese año, a alquilar locales y/o escoger como sedes cierta

infraestructura en diferentes sitios como el Ex Colegio Santa Rosa, Ex PRONA, Coliseo Cerrado, entre otros.

Todo esto genera retrasó en la distribución y tramitación de documentación oficial y deficiente prestación de servicios del Gobierno Regional de Madre de Dios, hacia sus usuarios, ya que no todas las unidades orgánicas están ubicadas en un solo lugar.

Asimismo, en cuanto a capacitación el personal técnico y profesional permanente, raramente asisten a cursos, talleres, seminarios y otros eventos de capacitación, en vista que la oficina de personal no elabora el Plan Anual de Capacitación pese a estar dentro de sus funciones. Asimismo, se podría manifestar que, aun existiendo un plan, este no se podría implementar, por falta de financiamiento para gastos corrientes para dicho rubro. Si algún colaborador es tomado en cuenta para capacitaciones, genera envidia y diferencias en los ambientes de trabajo que trae consigo el conflicto entre compañeros.

La problemática principal del Gobierno Regional de Madre de Dios, es que no priorizan el recurso humano, no le toman interés siendo éste el recurso más importante en una organización. No cuentan con estrategias adecuadas para tener un buen ambiente laboral, falta estrategias motivacionales para incentivar a los colaboradores, generando un ambiente laboral desfavorable y como consecuencia un bajo desempeño, notándose un gran porcentaje de personal contratado y nombrado que trabajan por obligación más no por el deseo de hacerlo, es por ello que no se cumple con desarrollar al 100% las tareas y metas programadas por la Entidad.

Por todo lo indicado, se puede demostrar que, al no existir un ambiente laboral positivo, influirá en el desempeño de las labores del colaborador perjudicó a la misma organización, así como, en la misma salud del colaborador.

Todo lo comentado nos servirá de partida para adoptar medidas correctivas de considerarlo, para qué en la Institución citada líneas arriba, exista un buen ambiente laboral positivo donde el colaborador cumpla cabalmente con un buen desempeño de funciones.

Sin embargo, existe una variedad de factores que pueden descarrilar los esfuerzos de cambio.

- Falta de estímulos laborales como forma de motivación.
- Escasas buenas relaciones entre el personal Directivo y colaboradores.
- Desconfianza de la patronal hacia colaboradores.
- Falta de local adecuado que albergue todas las unidades orgánicas del Gobierno Regional.
- Falta identificación de los colaboradores en las diferentes actividades que desarrolla la Entidad, que cuando se organizan reuniones institucionales festivos como son: día de la mujer, entre otros eventos, también por el día del trabajo, desfiles por aniversario Institucional y otros, la participación del personal es reducida.
- Desconocimiento de funciones especificadas en el MOF.

Si bien la entidad tiene un Manual de Organización y Funciones, así como un Reglamento, la gran mayoría desconoce su contenido y por ende sus funciones, debe ser una obligación de los funcionarios velar por que cada colaborador adscrito a su área conozca el MOF y el ROF.

Por lo tanto, se requiere un trabajo contundente tanto de la Dirección Regional de Administración como de la Oficina de Personal, para que exista un ambiente laboral favorable que permite al colaborador desempeñar adecuadamente sus labores el cual redundará en beneficio de la misma Institución.

Por tal razón es primordial fundamentar y poder realizar un estudio sobre el ambiente laboral y el desempeño, con el propósito de incorporar un prototipo de gestión de recursos humanos calificado que genere eficiencia en el desarrollo de sus labores. Esto nos demuestra que el factor ambiente laboral es determinante para el logro de los propósitos y por consiguiente el éxito de una organización.

Con el estudio se pretende responder lo siguiente.

## **1.1. Formulación del problema**

El problema a estudiar lo formulamos de forma siguiente.

### **1.1.1. Problema general.**

PG ¿Cuál es la influencia del ambiente laboral en el desempeño de los colaboradores de la Sede del Gobierno Regional Madre de Dios, 2019?

### **1.2.2. Problemas específicos.**

PE 1 ¿Cuál es la influencia del ambiente laboral en el rendimiento de los colaboradores de la Sede del Gobierno Regional Madre de Dios, 2019?

PE 2 ¿Cuál es la influencia del ambiente laboral en la satisfacción de los colaboradores de la Sede del Gobierno Regional Madre de Dios, 2019?

PE 3 ¿Cuál es la influencia del ambiente laboral en la competencia de los colaboradores de la Sede del Gobierno Regional Madre de Dios, 2019?

## **1.3. Justificación del estudio**

### **1.3.1. Justificación teórica.**

Se dispuso de conocimiento teórico asimilado a lo largo de los 10 ciclos académicos cursados en la Universidad Privada TELESUP. Dichos conocimientos, sirvió para hacer el estudio en mención y así mismo los logros de la investigación servirán para posteriores trabajos emprendidos por otros tesis.

Para la tesis se usó teorías reconocidas respecto a gestión de recursos humanos y desempeño laboral los que fueron contrastados con los resultados obtenidos.

### **1.3.2. Justificación práctica.**

Con esta investigación se ayudará a resolver los problemas que se generan cotidianamente en el Gobierno Regional de Madre de Dios. Asimismo, mejorar las relaciones humanas que se encuentran deterioradas y no permiten tener un buen clima laboral y cumplir con las metas programadas.

La tesis está elaborada bajo la estructura del Reglamento de Grados y Títulos y permite estudiar un tema sujeto a las líneas de investigación, de esta forma se desarrolló las metodologías correspondientes.

### **1.3.3. Justificación metodológica.**

Se contó con la metodología adecuada para la realización de la investigación, tal como el método científico hipotético deductivo; así mismo, los métodos estadísticos para el análisis, presentación y pruebas de hipótesis.

Se aplicó metodologías reconocidas en la investigación científica, y se desarrolló el instrumento que permitió obtener información para el procesamiento y análisis respectivo.

### **1.3.4. Justificación legal.**

El trabajo desde el punto de vista legal, ha seguido un plan de estudio ofrecido por la Universidad, que se concluyó con el presente informe de tesis, concordante con la Ley Universitaria N° 30220, Art. 45, Inciso 2.

### **1.3.5. Justificación social.**

Con la presente investigación lograremos un ambiente social fortalecido, por lo mismo que éste juega un papel importante y primordial en el funcionamiento de la organización, ya que, al mejorar el clima organizacional en la Sede del Gobierno Regional de Madre de Dios, no sólo mejoraremos las relaciones del personal dentro de la entidad, si no, también se mejorará el trato a los usuarios que a diario concurren a realizar trámites administrativos y/o hacer seguimiento de sus expedientes.

### **1.3.6. Relevancia.**

El Gobierno Regional de Madre de Dios dentro sus lineamientos de política contemplan conseguir un progreso de desarrollo general, razonable que tenga que ver con aspectos sociales, que garantice los derechos y la equidad de oportunidades de sus habitantes, así como brinda el servicio público de calidad y una buena gestión encaminada a logros y proyectos, que permitan dar una mejor calidad de vida a la población.

En tal sentido es imprescindible mantener un ambiente laboral óptimo para un eficaz cumplimiento de las labores de los colaboradores.

Por ello, este trabajo se basó por contribuir, en beneficio de la institución, contando con los resultados de las variables de estudio:

- 1) Ambiente laboral,
- 2) Desempeño

El presente trabajo tiene una relevancia social, por lo mismo que los resultados sirven para detectar y corregir debilidades encontradas al interior de la SEDE- GOREMAD, lo que redundará en el desempeño laboral del colaborador.

#### **1.4. Objetivos de la investigación**

##### **1.4.1. Objetivo general.**

OG Determinar la influencia del ambiente laboral en el desempeño de los colaboradores de la Sede del Gobierno Regional Madre de Dios, 2019.

##### **1.4.2. Objetivos específicos.**

OE 1 Determinar la influencia del ambiente laboral en el rendimiento de los colaboradores de la Sede del Gobierno Regional Madre de Dios, 2019.

OE 2 Determinar la influencia del ambiente laboral en la satisfacción de los colaboradores de la Sede del Gobierno Regional Madre de Dios, 2019

OE 3 Determinar la influencia del ambiente laboral en la competencia de los colaboradores de la Sede del Gobierno Regional Madre de Dios, 2019

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes de la investigación

#### 2.1.1. Antecedentes nacionales.

Carranza, M. (2015) quien Realizó la investigación “*Influencia del clima laboral en el desempeño laboral de las auxiliares de operaciones de la caja Trujillo, 2014*”, tesis para optar el Título de Licenciada en Administración de la Universidad Nacional de Trujillo, teniendo como objetivo general determinar la influencia del clima laboral en el desempeño de las auxiliares de operaciones de la Caja Trujillo, sede institucional, 2014; para cuyo fin se utilizó la metodología de diseño transversal correlacional causal, empleando la técnica cualitativa (observación) y cuantitativa (encuesta); en una población de 15 personas; los métodos aplicados en la presente investigación fueron inductivos, deductivos, hipotético y analítico-sintético; como técnica ha empleado la observación y la encuesta, obteniendo resultados que demostraron que, el 60% de los encuestados indicó sentirse identificadas con la empresa y un 33% se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 7% están en desacuerdo. El 73% de los encuestados manifestó que están de acuerdo que la labor que desempeñan es fundamental para la empresa, y un 27% indico estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. El 60% de las auxiliares de operaciones indicaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que la empresa es un buen lugar para trabajar y un 40% considero estar de acuerdo. El 53% indicó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que el puesto que ocupa le permite desarrollar satisfactoriamente sus habilidades, mientras el 20% manifestó estar de acuerdo y el 27% están en desacuerdo. El 60% de los encuestados estuvieron de acuerdo en que la empresa evalúa constantemente su desempeño, y el 27% indico estar totalmente de acuerdo y el 13% indicaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. El 53% de los encuestados no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo, en que la empresa se preocupe por crear un ambiente agradable de trabajo, solo el 27% manifestó estar de acuerdo, el 13% consideraron estar en desacuerdo y el 7% totalmente en desacuerdo. El 53% de los encuestados indican que no se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo en que su jefe valora el esfuerzo realizado por su

desempeño y el 40% indico si estar de acuerdo. El 46% de los encuestados se encuentra en desacuerdo que en la empresa existe el reconocimiento al esfuerzo realizado, a través de incentivos, el 27% indico estar de acuerdo y el 27% indican estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. El 47% de los encuestados no se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo con respecto a que cuenten con los medios e instrumentos adecuados para realizar su trabajo, y el 27% de las auxiliares de operaciones indico estar de acuerdo. El 87% de las encuestadas consideró que el clima laboral si influye en el desempeño laboral, y un 13% indico estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. Los encuestados consideraron que los factores que más influyen en el clima laboral son: oportunidad de desarrollo (93%), el sistema de incentivos (87) y el reconocimiento y motivación (80%).

León, S. (2016), realizó el siguiente trabajo "*Influencia del Clima Organizacional en el desempeño laboral de la institución Fondo Mivivienda S.A. Sede Central – Lima en el año 2015*", tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración de la Universidad Nacional de Trujillo, el objetivo general, fue determinar cómo influye el clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores del Fondo Mivivienda S.A. sede central Lima.

Para esta investigación aplicó la metodología de diseño no experimental descriptivo de tipo transversal de tipo transversal; métodos: científicos, inductivo-deductivos, hipotéticos deductivos y análisis síntesis, aplicando la técnica cualitativa; se contó con una población finita de 198 trabajadores, cuya técnica de trabajo fue mediante el cuestionario a 54 personas; teniendo como resultado que, el valor de la prueba chi cuadrado es  $X^2 = 54.79$  (existe relación directa) con nivel de significancia  $p = 0.000$  siendo esto menor al 5% ( $p < 0.05$ ) la cual quiere decir que el clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Fondo Mivivienda. El 93% de los trabajadores se siente aceptado por su grupo de trabajo, mientras que el 5% de los trabajadores se siente aceptado a veces y un 2% casi nunca se siente aceptado. El 85% de los trabajadores opinan que las relaciones interpersonales en su centro de trabajo son buenas y/o excelentes y un 15% considera que las relaciones interpersonales son regulares. El 93% de los trabajadores considera que siempre o casi siempre recibe ayuda de sus compañeros de trabajo cuando necesita algún tipo de

información, mientras que el 7% considera que solo recibe ayuda a veces. El 80% de los trabajadores considera que siempre o casi siempre hay alguien de la entidad que se interesa en resolver los problemas de índole laboral, mientras que el 20% considera que a veces hay alguien que se interesa en resolverlos. El 72% de los trabajadores considera que siempre o casi siempre participa en la toma de decisiones de la organización, un 26% participa a veces y 2% considera que casi nunca participa en la toma de decisiones. El 87% del personal de Fondo Mivivienda considera que la comunicación si es eficiente y un 13% opinan que no es eficiente.

Chuquitucto, C. (2018), realizo la investigación "*Influencia del clima laboral en el desempeño de los trabajadores del Grifo La Esperanza*", tesis para optar el Título de Licenciada en Administración y Gestión Comercial de la Universidad Privada del Norte; teniendo como objetivo general fue determinar la relación que existe entre el clima laboral y el desempeño en los trabajadores del Grifo La Esperanza, utilizó como metodología el diseño de tipo no experimental, transaccional y correlacional; contó con una población de 20 trabajadores administrativos, técnicos operarios de los surtidores de hidrocarburos; efectuando la muestra a los trabajadores del grifo La Esperanza; emplearon la técnica de la encuesta y los métodos e instrumentos, el softwares Microsoft Excel 2016, paquete estadístico SPSS; obteniendo como resultado en la prueba de hipótesis, según la prueba estadística No Paramétrica de Rho de Spearman se evidenció que existe una fuerte relación directa con una  $r = 0.743$  con una significancia  $p < 0.05$ , es decir que existe una fuerte relación directa significativa entre el Clima Laboral y el Desempeño Laboral. En la Variable Clima Laboral existe un predominio del nivel Medio con 80% seguido del nivel Bajo con 20%, y un nivel Alto con 0%. En la variable Clima Laboral existe un predominio del nivel Medio. En la Dimensión Organización existe un predominio del nivel Medio con 75% seguido del nivel Bajo con 25%, y un nivel Alto con 0%; en la Dimensión Satisfacción existe un predominio del nivel Medio con 65% seguido del nivel Bajo con 35%, y un nivel Alto con 0%; en la Dimensión Motivación existe un predominio del nivel Medio con 55% seguido del nivel Bajo con 45%, y un nivel Alto con 0%. En las Dimensiones Organización, Satisfacción y Motivación existe un predominio del nivel Medio. En la Variable Desempeño Laboral existe un predominio del nivel

Medio con 85% seguido del nivel Bajo con 15%, y un nivel Alto con 0%, en la variable Desempeño Laboral existe un predominio del nivel Medio. En la Dimensión Capacidad Laboral existe un predominio del nivel Medio con 85% seguido del nivel Bajo con 15%, y un nivel Alto con 0%; en la Dimensión Desarrollo existe un predominio del nivel Medio con 75% seguido del nivel Bajo con 20%, y un nivel Alto con 5%. En las Dimensiones Capacidad Laboral y Desarrollo existe un predominio del nivel Medio.

Huayta, E., Ramos D. y Tandaypan M. (2016), en su investigación "*Clima Laboral y el Desempeño del personal de la Empresa Ingenieros Civiles y Contratistas Generales S.A.; Lima 2016*", tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, teniendo como objetivo general determinar de qué manera el clima laboral influye en el desempeño del personal de la Empresa Ingenieros Civiles y Contratistas Generales S.A, Lima 2016; para este estudio utilizaron la metodología de tipo enfoque cuantitativo de tipo correlacional explicativo no experimental, el diseño de investigación se enmarca en el nivel evolutivo apoyada en una investigación de campo de tipo descriptivo; la población del estudio está conformada por 500 trabajadores de la empresa Ingenieros Civiles y Contratistas Generales S.A; aplicando una encuesta a 217 colaboradores; obteniendo como resultado el Chi Cuadrado, cuyo valor es  $X^2 t = 1,77 < X^2 = 9,240$ , asimismo el Sig = 0.010 <  $\alpha = 0.05$ , por tanto de acuerdo a la regla de decisión, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ), el Clima Laboral influye positivamente en el desempeño del personal de la Empresa Ingenieros Civiles y Contratistas Generales S.A, Lima 2016. En la dimensión comunicación el Chi Cuadrado el valor es  $X^2 t = ,47 < X^2 = 16,328$ , asimismo el Sig = 0.003 <  $\alpha = 0.05$ , por tanto de acuerdo a la regla de decisión, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ), la comunicación influye positivamente en el desempeño del personal de la Empresa Ingenieros Civiles y Contratistas Generales SA, Lima 2016. En la dimensión remuneración el Chi Cuadrado el valor es  $X^2 t = 3,10 < X^2 = 33,958$ , asimismo el Sig = 0.000 <  $\alpha = 0.05$ , por tanto de acuerdo a la regla de decisión, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ), la Remuneración influye positivamente con el desempeño del personal de la Empresa Ingenieros Civiles y Contratistas Generales S.A, Lima 2016. En la

dimensión capacitación el Chi Cuadrado el valor es  $X^2 t = ,78 < X^2 = 82,385$ , asimismo el  $\text{Sig} = 0.000 < \alpha = 0.05$ , por tanto de acuerdo a la regla de decisión, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ), La capacitación influye directamente con el desempeño del personal de la Empresa Ingenieros Civiles y Contratistas Generales S.A, Lima 2016.

Fernández, V. (2015), realizó la investigación "*Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa oficina de asesoría y servicios S.A.C. en el año 2014*" tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social de la Universidad Nacional de Trujillo, el objetivo general fue determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Oficina de Asesoría y Servicios S.A.C. en el año 2014, para lo cual utilizaron una metodología de tipo de investigación cualitativa, teniendo como base el diseño explicativo, la empleada fue la entrevista, la población estuvo constituida por 48 empleados, teniendo como resultados que en la empresa se ha verificado la existencia de un clima organizacional autoritario demostrando un ambiente laboral desalentador para los trabajadores sin ninguna motivación.

Sobre el ambiente laboral el 12.50% considera que es muy bueno el ambiente de trabajo que brinda la empresa a sus trabajadores, el 43.75% es bueno, el 29.17% es regular y el 14.58% considera que es malo el ambiente de trabajo que brinda a empresa a sus trabajadores. El 37.50% indica que casi nunca son tomadas en cuenta sus opiniones y sugerencias, así también la mayoría de trabajadores con un equivalente porcentual de 41.67% indica q a veces si son tomadas en cuenta, el 16.67% indica que casi siempre y la menor cantidad de trabajadores con un porcentaje de 4.17% indican que siempre. El 66.67% indican que siempre participan en la actividades festivas que la empresa realiza y el 25% indican que no participan y el 8.33% a veces participan. El 29.17% indican que su nivel de compromiso con la empresa es bajo, el 31.25% indican que es regular y la mayoría con un equivalente de 39.58% indican que su nivel de compromiso es alto. El 62.50% indican que no están conformes con la remuneración que perciben por la labores desempeñadas en la empresa y el 37.50 que equivale a la minoría de trabajadores indican que si están conformes. El 39.58% indican que nunca

reconocen su labor, el 29.17% casi nunca, el 18.75% a veces y el 12.50% casi siempre hay reconocimiento sobre el trabajo que realizan en la empresa. El 87.50% indican que a veces se encuentran satisfechos con el trabajo que realizan en la empresa y el 12.50% de trabajadores indican que casi siempre logran la satisfacción del trabajo.

### **2.1.2. Antecedentes Internacionales**

Bautista, C. (2015), realizó la investigación "*Influencia del clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del personal de la empresa SCAI Industrial*", tesis para optar el Título Profesional de Psicólogo Industrial de la Universidad Central del Ecuador, tuvo como objetivo general determinar cómo influye el Clima Organizacional en el Desempeño Laboral del Personal de la empresa SCAI Industrial, para cuyo fin se utilizó la metodología fue de tipo correlacional, con diseño de investigación cuantitativo en una población de 40 personas; teniendo como resultado la aplicación de los instrumentos el Test de Wens, concluyendo que las condiciones medioambientales de la empresa influye en el desempeño de los trabajadores. Obteniéndose el valor de Chi Cuadrado calculado  $X^2 = 3,84$  que se encuentra en la zona de aceptación o dentro de los valores del chi cuadrado teórico  $X^2 = 2,22$  y  $-2,22$ . Se pudo evidenciar que existe niveles – bajos (12.6%) y muy bajos (22%) en Clima Organizacional tanto como Escasamente (17.5%) y A veces (20%) en el Desempeño Laboral, en términos generales la totalidad de la población, que esta contiene en toda la empresa se encuentra altamente insatisfecha en la escala general y con un clima laboral que tiene una tendencia bajo a muy bajo dentro de sus 5 factores analizados. Del total de colaboradores encuestados un 62% mantiene inconformidad con ciertos aspectos propios del trabajo como: sentimientos de participación y pertenencia dentro de la empresa, sueldos y salarios, relaciones humanas, promociones y ascensos; es decir un porcentaje considerable se encuentra en un nivel muy bajo, el 38% de los trabajadores lo consideran en un nivel medio. Por lo que, existe una relación directa entre clima laboral y rendimiento ya que se puede percibir que el clima organizacional es regular y el rendimiento va de deficiente a regular.

Zans, A. (2017), realizó la investigación “*Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016*”, tesis para optar el Título de Master en Gerencia Empresarial de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. El objetivo general fue analizar el Clima Organizacional y su incidencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua, en el período 2016, para cuyo fin utilizó la metodología tuvo un enfoque cuantitativo con elementos cualitativo de tipo descriptivo explicativo, utilizó una muestra de 59 trabajadores de una población de 88 trabajadores; cuyos resultados demuestran que, el 54% de los encuestados considera que el ambiente laboral que prevalece la institución no estimula su productividad, versus un 46% que considera que si le estimula, aspectos relevantes para poder desarrollar de manera efectivas las tareas asignadas. El 64% que consideran estar en bajo y medio nivel en lo que corresponde a la identificación con el ambiente de trabajo, un aspecto que contribuye de manera negativa al desarrollo de las funciones y que incide de manera directa en el logro de los objetivos y metas establecidas y el 36% se siente identificado con el ambiente de trabajo. El 58% de los trabajadores que expresaron que se encuentran en un Nivel bajo en lo que corresponde a la realización de sus labores, si lo asociamos con los datos que se obtuvieron, el 42% se sienten motivados con la labor que realiza en su lugar de trabajo. El 60% que reflejan los datos, se refieren a que se encuentran en un nivel bajo del desempeño laboral, son elementos negativos que afectan la buena dirección y gestión de la facultad, el 40% consideran que su desempeño laboral se encuentra en un nivel aceptable. Con un contundente 96% se expresaron los trabajadores encuestados al responder afirmativamente, sobre que un mejoramiento en el clima organizacional incidiría de manera positiva en su desempeño laboral, un elemento importante es la disposición del personal al mejoramiento y la necesidad de contribuir al desarrollo institucional. La totalidad de los directores y responsables de áreas coinciden y reafirman los datos obtenidos, ya de igual manera respondieron de manera afirmativa que un mejoramiento en el clima organizacional incidiría de

manera positiva en su desempeño laboral, el 4% que el mejoramiento del clima organizacional no incidirá de manera positiva en su desempeño laboral.

Valencia, E. (2014), realizó la investigación "*Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal de los laboratorios Ecu – American*" tesis para optar el título de Magister en Desarrollo del Talento Humano de la Universidad Andina Simón Bolívar - Sede Ecuador, tuvo como objetivo general realizar un diagnóstico de la satisfacción laboral en los Laboratorios Ecu - American, para determinar el nivel de influencia en el desempeño en base a la evaluación de las condiciones que enmarca la cultura organizacional. Se utilizó la metodología de carácter descriptiva en una población de 96 trabajadores encuestados; teniendo como resultado, el Chi Cuadrado, cuyo valor es  $X^2 t = 7,81 < X^2 = 19,825$ , por tanto de acuerdo a la regla de decisión, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ), es decir, se confirma que, la satisfacción laboral influye en el desempeño del personal de los laboratorios Ecu – American. En la dimensión de la Naturaleza del Trabajo se encuentra con el 51.72% lo que indica que está en estado de deterioro, para mejorar esto es necesario tomar acciones a corto plazo para mejorar el ambiente de trabajo en la empresa. El puntaje de la dimensión de respeto y consideración se encuentra en 42.97% lo que indica que se debe tomar acciones para mejorar esto, ya que se encuentra en deterioro. En la dimensión de la comunicación y relación con los compañeros de trabajo se encuentra con el 53.71% lo que indica que está en estado de deterioro y debemos tomar acciones para mejorar esta situación a corto plazo. En la dimensión de calidad se encuentra con el 51.37% en estado de deterioro, se debe analizar los puntos estratégicos para mejorar las situaciones que se están presentando. En la dimensión de supervisión se encuentra en el 44.92% en estado de declinamiento, se debe tomar en cuenta nuevas medidas a corto plazo que mejoren esta situación en la empresa. En que la dimensión de desarrollo y entretenimiento personal se encuentra con el 50.17% demostrándonos que está decayendo y se debe tomar medidas necesarias para mejorar la situación ya que se puede volver crítica. En la dimensión de satisfacción general se encuentra con el 52.80% esto nos indica que está empezando una situación crítica y para evitar esta situación se debe tomar medidas para mejorar a corto plazo. En la dimensión de beneficios sociales se

encuentra con el 51.41% indicándonos que se deben tomar medidas estratégicas para mejorar estas situaciones de la empresa y así buscar la comodidad de los empleados para que su trabajo sea eficiente y eficaz. En la dimensión de evaluación de las condiciones para el desempeño se encuentra con el 48.23%, indica que está en estado de deterioro y se debe buscar la forma de mejorar del control del desempeño laboral la situación a corto plazo, pues es muy importante para el crecimiento de la empresa. En general la sumatoria total de los resultados obtenidos del análisis de las dimensiones demuestran una media de 49.70% lo que indica que la situación actual de la empresa está a un nivel promedio por tanto es necesario implementar planes de acción a corto plazo para optimizar la satisfacción laboral, creando un ambiente de trabajo saludable donde todos los empleados se sientan comprometidos y el trabajo en equipo esté ligado hacia el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Alarcón, S. (2015). Realizó la investigación "*Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal con discapacidad del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito*", tesis para optar el Título de Psicólogo Industrial de la Universidad Central del Ecuador. Tuvo como objetivo general fue determinar el Clima Organizacional en el que laboran los servidores con discapacidad de la Administración General del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito para conocer su influencia en el Desempeño Laboral, para lo cual se utilizó una metodología de tipo descriptiva, diseño no experimental transversal, teniendo una población de 58 empleados. Obteniéndose el valor de Chi Cuadrado calculado  $X^2 = 3,018240886$  es decir 3,018 que se encuentra en la zona de aceptación o dentro de los valores del chi cuadrado teórico  $X^2 = 21,03$  y  $-21,03$ , queda comprobada la hipótesis que, el Clima Organizacional de la Administración General del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito es favorable para el adecuado desempeño de los servidores municipales con discapacidad. En el clima laboral consideran que el 12% es muy bueno, el 78% es bueno, el 7% es regular y el 3% es malo. El desempeño fue evaluado por los jefes inmediatos, cuyos resultados indican que, el 3% es excelente, el 47% es muy bueno, el 47% satisfactorio, el 3% es insuficiente.

Palomino, M. y Peña, R. (2016), realizó la investigación “*El Clima Organizacional y su Relación con el Desempeño Laboral de los Empleados de la Empresa Distribuidora y Papelería Venoplast LTDA*”, tesis para optar el Título Profesional de Administradores de Empresas de la Universidad de Cartagena – Colombia, investigación realizada, el objetivo general fue analizar la relación del clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados de la empresa Distribuidora y Papelería Venoplast Ltda, utilizó la metodología de tipo descriptivo y correlacional en una población de 58 trabajadores; los resultados evidenciaron que el signo de todos los Coeficientes de correlación de Pearson fueron positivos, en este sentido se puede hablar de una relación directa, en términos específicos se determinó que la dimensión del clima organizacional con mayor repercusión en el desempeño laboral fue objetivos, debido a que cuando su valoración mejora, el desempeño varía positivamente en 66,3%, es decir el Coeficiente de correlación de Pearson fue 0,663, seguidamente aparecieron motivación con 53,9%, siendo el Coeficiente de correlación de Pearson 0,539 y relaciones interpersonales con 52,6%, es decir el Coeficiente de correlación de Pearson fue 0,526. En contraste, la correspondiente a cooperación al parecer no tiene un efecto importante sobre el desempeño de estos trabajadores.

Así como en el caso de las dimensiones, también se incluyó el clima organizacional de forma general, con el fin de verificar qué tanto influye en el desempeño. Los datos mostraron que cuando el clima organizacional mejora, el desempeño también lo hace, en la nada despreciable cifra de 68,7%, siendo el Coeficiente de correlación de Pearson fue 0,687.

En esencia, y tal como se esperaba, todas las dimensiones del desempeño laboral fueron significativas o importantes para explicar el desempeño general. Aquellas con mayor influencia fueron la motivación con 90,4%, es decir el Coeficiente de correlación de Pearson fue 0,904 y las competencias con 79,6%, siendo el Coeficiente de correlación de Pearson 0,796. No obstante, debe considerarse también las altas influencias observadas en el conocimiento de un estándar de medición del desempeño con 76,1%, es decir el Coeficiente de correlación de Pearson fue 0,761, y las aptitudes y habilidades con 64,4%, siendo el Coeficiente de correlación de Pearson 0,644.

## **2.2. Bases teóricas de las variables**

### **2.2.1. Ambiente laboral.**

El ambiente laboral es un elemento muy trascendental en el día a día de la empresa, pese a que es difícil determinar o precisar las características que lo propician. Sin embargo se ha demostrado que este influye notablemente en la productividad y en la vida personal de los empleados.

Desde el punto de vista del empleado, el ambiente laboral es el conjunto de contextos que contribuyen a lograr la satisfacción o comodidad en el trabajo. Desde el punto de vista de la empresa, es aquellos elementos que hacen que el colaborador sea más productivo.

Un ambiente laboral desfavorable puede causar un bajo rendimiento de los empleados, lo cual económicamente es perjudicial para la empresa. Por el contrario, un ambiente laboral bueno beneficia el crecimiento de la empresa. Chiavenato (2011) afirma: “El clima organizacional o ambiente laboral es alto y favorable en las situaciones que proporcionan satisfacción de las necesidades personales y elevan la moral; es bajo y desfavorable, en las situaciones que frustran ésa necesidad” (p.74). ). De este modo podemos confirmar que para un buen clima o ambiente laboral y por ende el éxito de la empresa, contar con colaboradores satisfechos es punto clave.

En cuanto al Ambiente Laboral o también dicho clima organizacional, La noción de clima organizacional emana de la Sociología. “El clima organizacional resulta de la forma cómo las personas establecen procesos de interacción social” (Méndez, 2006). Se ve influenciada por un sistema de valores, actitudes y creencias, como también el ambiente o entorno.

El clima organizacional deviene de los contextos sociológico y psicológico. En el contexto sociológico, los individuos establecen procesos de interacción social y en el contexto psicológico nace una serie de percepciones acerca de cómo se producen y mantienen las relaciones entre los individuos dentro de la organización. Alomian (2010) afirma:

El clima organizacional como una descripción del trabajo interno entorno con todas sus dimensiones y elementos físicos y sociales, en consecuencia, incluye la naturaleza del poder, los estilos de liderazgo, la comunicación y también el entorno social representado con la cultura, valores y normas de comportamiento.

De este modo podemos confirmar que para un buen clima o ambiente laboral y por ende el éxito de la empresa, contar con colaboradores satisfechos es punto clave.

A través de las definiciones anteriores, podemos decir que el clima organizacional es un conjunto de características que distinguen y describen una organización de otra, a través de un combinación de factores (internos y externos) que afectan negativamente el comportamiento de los empleados o positivamente, por lo tanto, el clima organizacional no está aislado del entorno de la organización, crear un clima organizacional apropiado se considera uno de los más importantes retos, conocer y saber qué factores debemos mejorar y desarrollar para aumentar el desempeño de la organización de manera eficiente.

La importancia del ambiente gerencial interno, con respecto al impacto de la organización y su capacidad para realizar sus funciones, depende de la imagen que existe en la mente de los empleados, y que es uno de los aspectos importantes que afectan la eficiencia de la fuerza laboral dentro de la organización es el tipo de climas organizacionales prevalecientes en la organización. Además, clima organizacional es una descripción de las características del entorno laboral; por lo tanto, el comportamiento de los individuos debe verse afectado por el clima organizacional imperante que puede ser alentador de creatividad, o deshabilitarlo. Así, el clima organizacional llegó a ser visto como un conjunto de características que distinguen el ambiente de trabajo de la organización y que tienen un reflejo de mejorar el desempeño organizacional y mejorar la ventaja competitiva de la organización.

### **2.2.1.1. Dimensiones del ambiente laboral.**

#### *2.2.1.1.1. Dimensión relaciones.*

Las relaciones en una organización son importantes, ya que todo proceso se basa en las relaciones entre el colaborador y los directivos. Chiavenato (2007) afirma: “Se refiere, a las actividades de recursos humanos asociadas al trato y a los movimientos de los colaboradores dentro de la organización, (...). La disciplina y las medidas disciplinarias también representan aspectos cruciales de esas relaciones internas” (p.357). Por ende, las relaciones laborales son aspectos de mucha relevancia en una empresa, si las relaciones laborales están afectadas, la empresa se verá comprometida en lo que desarrolle, dado que a cada una de estas partes le afecta el impacto de la mala relación.

#### *2.2.1.1.2. Dimensión retribución.*

En una organización es importante que al colaborador se le reconozca su trabajo esmerado, retribuyéndolo o incentivándolo con un buen salario u otro beneficio. Chiavenato (2008) consideró: “Recompensa o retribución quiere decir premio o reconocimiento por los servicios de alguien. La retribución es un mecanismo fundamental para inspirar a las personas en términos de realimentación o el reconocimiento de su desempeño en la organización” (p.278). Por lo que, para mantener un buen entendimiento entre los directivos y los colaboradores debe existir apoyo mutuo en el trabajo, así como demostrar en varias formas la retribución, como es a través de la felicitación, el reconocimiento verbal o escrito, ascensos entre otros, ya que estos aspectos hacen que uno se sienta muy bien de trabajar en su organización.

#### *2.2.1.1.3. Dimensión entorno físico.*

El entorno físico desde siempre ha sido el lugar ó espacio donde uno se desenvuelve con satisfacción, aportando todo su esfuerzo para el desarrollo de la empresa donde se labora. Navarro (2016) afirmó: “Es un entorno de trabajo saludable en el que los empleados colaborarán para un proceso de mejora continua de las metas, la protección, seguridad, la salud y el bienestar de los colaboradores y la empresa” (p.8). Esto quiere decir que cuando existe un buen

entorno laboral, tanto los colaboradores y administradores, trabajan en armonía, el mismo que redundará en beneficio de ambos. Por ello, para un buen entorno físico, la labor en el trabajo debe desarrollarse con normalidad y seguridad dando motivación al colaborador.

#### *2.2.1.1.4. Dimensión estabilidad.*

Se trata que el colaborador se sienta bien en un lugar y/o lugar de trabajo y percibir seguridad. Así, la estabilidad laboral correspondería ser entendida como la responsabilidad colaborada tanto la Empresa como el colaborador, ambos aseguran su participación para el correcto desempeño y desarrollo. Socorro (como se citó en Pedraza, 2010). Quiere decir que tanto el subordinado como el empleador quedan satisfechos si el colaborador se siente seguro en su trabajo, éste trabajará con mucho empeño y será beneficioso ambos.

#### *2.2.1.1.5. Dimensión organización.*

En este caso nos referimos a la organización como un conjunto de procedimientos o tareas adecuadas de una persona u empresa. Chiavenato (2008) afirma: "Es el elemento que se refiere a la entidad y la implantación de las formas de trabajar. Donde se define objetivos claros y donde se establecen las acciones necesarias para asegurar resultados en tiempos cortos (p.236). Consiste en coordinar y concentrar el potencial humano, recursos de información, financieros, físicos, y otros que son precisos para lograr las metas establecidas y objetivos según normas de la entidad.

### **2.2.1.2. Indicadores de las dimensiones del ambiente laboral.**

#### *2.2.1.2.1. Indicadores de dimensión relaciones.*

- **Indicador aceptación.**

Se refiere a la acción y efecto de aceptar, por lo tanto, mantener una buena relación con los que conforman tu entorno de trabajo es fundamental. Chiavenato (2007) afirma:

La aceptación por el grupo de trabajo es fuente crucial de satisfacción de las necesidades sociales. Además, los grupos de trabajo tienen una gran

influencia sobre las creencias y actitudes de los individuos respecto de la organización y de cómo deben comportarse. El gerente debe hacer que los nuevos empleados participen en grupos de trabajo que causen en ellos un efecto positivo y duradero. (p.197)

Se trata de poner todo el empeño en las labores asignadas y sobre todo trabajar en equipo para así sentirnos satisfechos y que esto tenga un efecto positivo hacia los empleadores.

- ***Indicador comodidad.***

La comodidad se trata de las circunstancias en que se siente una persona en su entorno de vida o de trabajo, que para que se sienta cómoda necesita tener ciertos elementos que le permitan tener comodidad y disfrutar del bienestar. Canseco y Ojeda (2016) afirma:

Es decir, más allá de alcanzar una meta o cumplir con lo que espera la organización de ellos como grupo de trabajo, pues ante todo la comodidad y la satisfacción personal se han vuelto una prioridad y un parámetro a considerar en la planeación estratégica de la organización. (p.184)

Que para que los colaboradores cumplan su trabajo con dedicación depende mucho que la organización les de comodidad, desde un buen ambiente de trabajo con buena infraestructura, implementos y herramientas de trabajo.

- ***Indicador confianza.***

La confianza es muy importante para las relaciones, por lo que se trata de dar seguridad firme a otro individuo, también se trata de la presunción de uno mismo y del ánimo o vigor para realizar cualquier labor. Robbins y Judge (2009) afirma: “Es un concepto cada vez más importante del liderazgo en las organizaciones de hoy, (...). La confianza es una expectativa positiva de que otra persona no actúa de manera oportunista” (p.424). Conforme llegamos a conocernos dentro de la organización, la relación madura y ganamos confianza entre unos y otros.

#### *2.2.1.2.2. Indicadores de dimensión retribución.*

- ***Indicador satisfacción.***

Es el grado que se encuentra un empleado en su entorno de trabajo, y está directamente relacionada con la calidad de trabajo y la buena marcha la empresa. Robbins y Judge (2009) afirma:

Igual que con la relación entre la percepción del rol y el desempeño, la congruencia alta entre el jefe y el empleado con la percepción del trabajo de éste, está muy asociada con la satisfacción alta del colaborador. La mayoría de las personas prefieren comunicarse con otras de su mismo estatus o más alto, y no con aquellas por debajo. Como resultado, se debe esperar que la satisfacción sea mayor entre los empleados cuyo trabajo minimiza la interacción con individuos de estatus menor al de ellos. (p.311)

La satisfacción general con el empleo pronosticará mejor un comportamiento general que tendrá un buen resultado, tal como el compromiso del individuo para con su trabajo o si está motivado para colaborar con su organización.

- ***Indicador remuneración.***

Es el pago que puede recibir una persona por su buena labor realizada en un determinado lugar de trabajo. Robbins y Judge (2009) afirma:

Así, la remuneración por mérito es tan válida o inválida como las calificaciones en las que se basa. Otra limitación es que en ocasiones el aumento salarial en su conjunto fluctúa según las condiciones económicas u otros factores que tienen poco que ver con el desempeño del empleado individual. (p.230)

Las organizaciones muchas veces remuneran a sus colaboradores contratados tomando en cuenta las limitaciones presupuestales, no siempre respetan lo establecido en las directivas de remuneración ni los méritos de cada individuo.

#### *2.2.1.2.3. Indicadores de dimensión entorno físico.*

- **Indicador adecuación.**

Adecuarse a los puestos de trabajo que son encomendados ó asignados, aceptando las nuevas condiciones más favorables de adaptación y responder de manera positiva. Robbins y Judge (2009), afirman:

La adecuación entre los requerimientos del puesto con las características de la personalidad está bien descrita por la teoría del ajusta entre la personalidad y el trabajo. Esta se basa en el concepto de ajuste entre las características de la personalidad de un individuo y el trabajo. (p.221)

Podemos decir que muchas veces la adecuación a una nueva situación ó a un puesto de trabajo, tiene mucho que ver con la personalidad y el desenvolvimiento en el trabajo, por lo que siempre se tiene que ver, la capacidad de aceptar el cambio de modo positivo.

- **Indicador dificultad.**

Consiste en el esfuerzo adicional que debe realizar una persona para conseguir algo, barreras que hay que superar para conseguir un determinado objetivo. Mamani, Obando, Uribe y Vivanco (2007) afirma: “Un mal clima organizacional generaría dificultades a la empresa para cumplir sus objetivos a cabalidad” (p.39). Si dentro de la empresa existe un buen ambiente laboral, todos los que colaboran trabajarían motivados sin dificultad, lo que redundaría en bien de la organización.

#### *2.2.1.2.4. Indicadores de dimensión estabilidad.*

- **Indicador desempeño.**

El desempeño de un colaborador tiene mucha vinculación con el éxito de una empresa, por su rendimiento, destreza y su esfuerzo, por lo mismo que logra alcanzar un nivel y estabilidad en el centro de trabajo. Chiavenato (2009) afirma: “El desempeño en la organización, depende de muchas contingencias. Varía de una persona a otra y de una situación a otra, porque depende de innumerables factores condicionantes que influyen en él” (p.246). Toda persona necesita tener

motivación en su centro de trabajo, ya que esto influirá en su desempeño, porque el aporte del colaborador hacia la organización contribuirá al éxito de ésta.

- ***Indicador permanencia.***

Es el tiempo que una persona permanece en el puesto de trabajo para atender y cumplir con sus labores diarias. Robbins y Judge (2009) afirma: “En el pasado se asignaba a los trabajadores a un grupo de trabajo específico y esa asignación era de permanencia. Había una seguridad considerable de que se trabajaría con las mismas personas un día tras otro (p.23). Hoy en día la permanencia tiene mucho que ver con la responsabilidad y dedicación de las personas que demuestran en sus trabajos. Mayormente, existen rotaciones de un área a otra área, dentro de la empresa, por necesidad de servicio. En algunas ocasiones los colaboradores permanentes son sustituidos por colaboradores temporales.

#### *2.2.1.2.5. Indicadores de dimensión organización.*

- **Indicador conocimiento.**

Es la acción y efecto de conocer, adquirir información valiosa para comprender la realidad de la empresa. Chiavenato (2009) afirma:

En la era del conocimiento las organizaciones deben tener la agilidad, la movilidad y el cambio que se necesitan para enfrentar las nuevas amenazas y oportunidades de un ambiente de intenso cambio y turbulencia. La mayor responsabilidad de los administradores es conseguir que el conocimiento sea útil y productivo. (p.37)

Con el fin que las empresas sean exitosas, deben constantemente capacitar a su personal, para que tengan en el conocimiento, habilidad y destreza necesaria que se requiere a fin que cumplan a cabalidad sus labores en bien de la Institución.

- ***Indicador entendimiento.***

Se trata de la capacidad que tiene una persona para discernir como se relacionan entre sí, Robbins y Judge (2009) afirma: “conforme se avanza del nivel

del individuo al de los sistemas de las organizaciones, aumenta en forma sistemática nuestro entendimiento del comportamiento en las organizaciones” (p.27). Cuanto más un individuo se capacita profesionalmente y en área donde labora, aumenta el conocimiento y por ende el entendimiento del funcionamiento de la empresa.

### **2.2.2. Desempeño.**

Cuando nos referimos al desempeño dentro de una organización u empresa se trata de cumplir una obligación laboral, realizar una actividad con responsabilidad. Robbins y Coulter (2010) descubre que el desempeño es el resultado final de una actividad. Dicha actividad significa un esfuerzo muy grande de llevar a cabo responsabilidad tan eficiente y eficazmente como sea posible, el desempeño es lo que resulta de esa acción, como se desarrolla el individuo frente a su sitio de labor. Los gerentes se preocupan en mejorar el desempeño y requieren entender que elemento contribuye al desempeño organizacional.

García Domínguez (2001) enfatiza el desempeño de un servidor está conformado por todas aquellas acciones, cualidades o comportamientos notados que pueden ser medidos en términos de contribución a la empresa

Chiavenato (2007) explica:

El desempeño es producto de una relación entre el gerente y el subordinado, en la que el gerente encarga una labor al trabajador y esta es evaluada y/o monitoreada. El segundo recibe la orden y hace lo que le fue solicitado de acuerdo con su interpretación personal. (p.199)

En ese entender, los resultados de una buena labor y cumplimiento de metas tiene mucho que ver en el buen entendimiento entre colaborador y empleador.

Se refiere al empleado, la forma como se desenvuelve en el trabajo con un rendimiento laboral y el trato hacia sus compañeros, es lo que las organizaciones buscan y filtran en los reclutamientos de personal. Chiavenato (2000) menciona: “Es la conducta del colaborador en la búsqueda de los retos establecidos, este forma la habilidad individual para lograr los objetivos de la entidad” (p.359). El

individuo pone todo su esfuerzo para cumplir con los trabajos dispuestos, y para ello se organiza teniendo un resultado favorable donde todos salen ganando.

### **2.2.2.1. Dimensiones del desempeño.**

#### *2.2.2.1.1. Dimensión rendimiento.*

El rendimiento surge del resultado o beneficio de labores efectuadas ó apoyos brindados por los empleados. Motowidlo (como se citó en Jaen, (2010) explica: “el alcance general que la sociedad espera con relación a los sucesos prudentes que un servidor lleva a cabo en una etapa de tiempo definido” (p.12). La labor que desarrollan los colaboradores en forma responsable, eficaz, cumpliendo a cabalidad todo lo encomendado es percibida y reconocida por la organización.

El rendimiento también puede ser por el número de clientes que consigue o los ingresos que trae a la empresa, así como la calidad de trabajo que realiza y la superación personal, entre otros.

#### *2.2.2.1.2. Dimensión satisfacción.*

La satisfacción de los colaboradores es muy importante para que su productividad sea eficiente. Sánchez, M. & Sánchez, P. (2013) afirma: “la satisfacción laboral es un concepto que depende de condiciones personales, de la organización y del entorno” (p.546). De acuerdo al autor mencionado la satisfacción laboral es como percibe el colaborador según su ambiente laboral y esto se refleja en su trabajo, generando buena productividad y excelente resultado.

#### *2.2.2.1.3. Dimensión competencia.*

La competencia se trata de la capacidad de como desempeñan sus funciones y actividades distintas.

La competencia laboral se trata al cúmulo de conocimientos, habilidades y destrezas que desarrolla un individuo dentro de la organización donde ejerce sus funciones para entender, convertir e involucrarse en la sociedad en el que vive. La competencia es un factor de dinamismo que en

frecuencia está en constante desarrollo que por lo general potencia y promueve el crecimiento del colaborador. (Lizonde, 2018, p.44)

Es decir que los colaboradores demuestren competencia en su labor, no solo es necesario tener el conocimiento que se entiende como sus capacidades, sino también de tener habilidades y destrezas en su trabajo, esto hace que los colaboradores sean competentes y presenten un mejor desempeño laboral.

#### **2.2.2.2. Indicadores de las dimensiones de la variable desempeño.**

##### *2.2.2.2.1. Indicadores de la dimensión rendimiento.*

- ***Indicador calidad de trabajo.***

Esto implica la necesidad de mejorar continuamente la calidad de trabajo de las personas para aumentar la productividad en nuestros trabajos diarios, para lograr la calidad también se requiere un poco de orientación de los empleadores. Chiavenato (2009) afirma: “Cuando ingresan a la organización, o cuando ésta hace cambios, las personas deben saber en qué situación se encuentran y hacia dónde deben dirigir sus actividades y esfuerzos” (p.176). Cuando una institución te da la oportunidad de trabajo las personas debemos dar todo de nuestra parte con el fin de lograr un buen rendimiento por que nos encontramos en la capacidad de desenvolvemos en nuestro puesto de trabajo para que la empresa logre su objetivo.

- ***Indicador disciplina.***

Es instruir al colaborador a tener un determinado código de conducta. Se refiere a los métodos de formación del carácter y de la enseñanza que tiene una persona. Sanabria, 2012 (citado por Noguera y Meza (2017) afirman:

La disciplina laboral, es el conjunto de acciones tendientes a lograr el acatamiento del código de conductas de la empresa por parte de todos sus integrantes. El propósito de las acciones disciplinarias es asegurar que el comportamiento y desempeño de los trabajadores se ajustan a los lineamientos conductuales de la empresa. (p.8)

Por lo general el término disciplina, quiere decir mantener un orden de conducta hacia los compañeros y directivos dentro de una organización, tiene mucho que ver con la formación de las personas, ya que el comportamiento disciplinario será evaluado de acuerdo a normas internas y esto sumará a un buen o mal rendimiento.

- ***Indicador superación personal.***

La superación personal actúa como un motor intrínseco que motiva al ser humano a aprender de los errores y emprender la conquista de sí mismo. Así, el éxito en la vida no se mide por lo que logras, se mide por los obstáculos que superas, a fin de lograr tus sueños y aspiraciones, convirtiéndose en una mejor versión de uno mismo (Camargo (1993). El crecimiento o desarrollo personal, es un proceso de transformación, mediante el cual una persona adopta nuevas formas de pensamiento que ayudan tanto a sí mismo, como a la empresa donde se labora.

#### *2.2.2.2. Indicadores de la dimensión satisfacción.*

- ***Indicador motivación.***

Es la razón que provoca la realización de una acción, por lo mismo que la motivación estimula a hacer un esfuerzo con el propósito de alcanzar ciertas metas. Robbins y Judge (2009) afirman:

Se define motivación como los procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza un individuo para la consecución de un objetivo. Si bien la motivación en general se refiere al esfuerzo para lograr cualquier objetivo, nosotros nos limitaremos a los objetivos organizacionales, con el objeto de reflejar nuestro interés particular en el comportamiento relacionado con el trabajo. (p.175)

Queda claro que el colaborador para que se desenvuelva con mayor desempeño tiene que sentirse satisfacción en su puesto de trabajo, sentirse motivado. Las organizaciones dentro de sus directivas internas tienen que establecer ciertos beneficios de incentivo para los colaboradores que son la parte técnica que depende en gran parte el desarrollo con calidad de la empresa.

- ***Indicador relaciones interpersonales.***

Son tener comunicación entre dos o más personas, pueden basarse en emociones, sentimientos, así como el interés por las actividades sociales, porque es conveniente para ambos. García (1996) afirma: “Una relación interpersonal satisfactoria depende de si nosotros y nuestros interlocutores estamos psicológicamente cómodos con el grado en el que nos ayudamos a satisfacer nuestras necesidades y con el nivel de interacción que significa nuestra relación” (p.10). Para que una organización ó empresa sea óptima en sus negocios, debe tener buenas relaciones con los que la conforman y, la sociedad que los rodea.

### **2.2.2.3. Indicadores de la dimensión competencia.**

- ***Indicador capacidades.***

Son las cualidades que tiene una persona para hacer una determinada labor. Chiavenato (2007) afirma: “El esfuerzo individual depende de las habilidades y las capacidades de la persona y de su percepción del papel que desempeñará. Así, el desempeño en el puesto está en función de todas aquellas variables que lo condicionan notoriamente” (p.243). Quiere decir que las capacidades de un individuo tiene mucho que ver con su destreza y habilidades con que cuenta, todo esto lo beneficia personalmente y laboralmente y por ende será competente al desempeñar cualquier labor en la empresa.

- ***Indicador habilidades.***

Las habilidades son las aptitudes, el talento o destreza, que tiene una persona que va mejorando con el transcurrir de los años. Chiavenato (2007) afirma:

Habilidad es la capacidad actual de la persona en determinada actividad o comportamiento. La habilidad se adquiere a partir de una aptitud preexistente mediante la práctica o el ejercicio. Entonces la aptitud queda plenamente disponible y lista para ser utilizada por la persona en sus actividades. (p.185)

La persona que viene laborando años en una Institución, ha adquirido habilidades para desenvolverse en otras labores de las que normalmente desarrolla a diario, por la misma práctica o el ejemplo constante que percibe en su Institución.

- **Indicador destrezas.**

La destreza es la habilidad con lo que se realiza un determinado trabajo o actividad, haciéndolo de manera correcta. Chiavenato (2007) afirma: “Las destrezas y los conocimientos están directamente relacionados con el desempeño del puesto presente o de posibles funciones futuras. Se trata de una capacitación orientada directamente hacia las tareas y las operaciones que serán realizadas (p.386). La constancia y la repetición de lo que hacemos a diario, nos hace cada vez mejores, esto unido a una capacitación orientada directamente a la labor que realizamos son elementos claves para obtener el éxito.

### **2.3. Definición de Términos Básicos**

**Actitud.** El comportamiento que emplea un individuo para hacer las labores.

En este sentido, se puede decir que es su forma de ser o el comportamiento de actuar, también puede considerarse como cierta forma de motivación social de carácter, por tanto, secundario, frente a la motivación biológica, de tipo primario que impulsa y orienta la acción hacia determinados objetivos y metas. (Chiavenato, 2007, p.89)

Es el comportamiento que se produce en diferentes circunstancias tanto por el empleador y colaborador.

**Tarea.**-Términos sinónimos, aunque se acostumbra tratar a la tarea como una acción componente de la actividad. Chiavenato (2007) indica: “En general son acciones humanas que consumen tiempo y recursos, y conducen a lograr un resultado concreto en un plazo determinado. Son finitas aunque pueden ser repetitivas” (p.90). Estas actividades son realizadas por las personas en diferentes lugares así como en el ámbito laboral.

**Actitudes.** Colaboración para trabajar en equipo. Newstrom (2011) indica: “Son sentimientos y creencias que determinan principalmente cómo los empleados

perciben su ambiente, se comprometen con acciones proyectadas y se comportan” (p.519). Las actitudes determinan la vida anímica de cada individuo, el trabajo en equipo es una de las cualidades más demandadas por las empresas.

**Autonomía.** La autonomía es la capacidad de darse normas a uno mismo sin influencia de presiones externas o internas. Newstrom (2011) indica: “Política que da a los empleados cierta libertad y control sobre decisiones relacionadas con el trabajo” (p.520). El empleado tiene la capacidad y la condición de desarrollar tareas de una manera independiente. (Whetten, & Cameron (2011) indica: “Libertad para elegir cómo y cuándo realizar una actividad en particular, una de las características de un empleo intrínsecamente satisfactorio” (p.637).

**Competencia.** Conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes, valores y principios que se ponen en juego para resolver los problemas. Whetten & Cameron (2011) indica: “Áreas en las que una persona tiene un buen desempeño, no excelente, pero sí lo suficientemente bueno” (p.674). Capacidades que la persona desarrolla y lo demuestra en su trabajo o ambiente laboral.

**Comportamiento.** Son los actos y forma de proceder de las personas en las organizaciones donde laboran. Dessler (2001) indica: “Es la manera de proceder que tienen las personas u organismos, en relación con su entorno o mundo de estímulos. El comportamiento puede ser consciente o inconsciente, voluntario o involuntario, público o privado, según las circunstancias que lo afecten” (p.81). La forma de conducta de los individuos dentro de las organizaciones, con la finalidad de aplicar estos conocimientos para la mejora de la eficacia de la misma.

**Control.** Puede también ser una característica humana positiva que nos ayuda a organizar mejor nuestras vidas. Chiavenato (2007) indica: “Establecimiento de estándares, medición, retroalimentación y corrección” (p.123). Mecanismo del proceso administrativo creado para verificar que los protocolos y objetivos de una empresa se cumplan.

**Cultura organizacional.** Entendemos como cultura organizacional a aquellas normas y valores por los que se rige un empresa. Koontz (2012) indica: “Modelo general de comportamientos, creencias y valores compartidos” (p.611). Es decir el comportamiento mutuo en la empresa por todos los integrantes que la conforman,

dependerá en la forma en que se apliquen sus normas internas. “Los valores, creencias, tradiciones, filosofías, reglas y modelos de conducta que se comparten en una empresa (Ferrell, Ferrell, & Hirt, 2010, p. 238).

**Desempeño de la tarea.** Comportamientos relacionados con el puesto de trabajo que contribuyen a las metas de la organización. Robbins & Judge (2013). “La combinación de eficacia y eficiencia al realizar las tareas fundamentales del puesto” (p 555). Es realizar una buena labor en cualquier puesto de trabajo.

**Desempeño Laboral.** Es el rendimiento y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar sus funciones a su cargo. Newtron (2001) afirma:

El desempeño laboral es el grado de ejecución que un empleado busca para el resultado de las metas de la empresa en un tiempo determinado. En tanto, este desempeño está constituido por actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se pueden derivar del comportamiento de los trabajadores y la organización. (p, 56)

Por lo tanto, las tareas o conductas observadas en los empleados son relevantes para el logro de los objetivos de la organización, si todo esto genera un positivo desempeño laboral, el resultado será óptimo para la empresa.

**Dirección.** La dirección también es la actividad que consiste en orientar las acciones de una empresa ó una persona hacia un determinado fin. Chiavenato (2007) indica: “Toma de decisiones, integración, motivación, comunicación, y supervisión” (p.123).

**Estímulo.** Factores que pueden desencadenar un cambio físico o la conducta de alguien o algo.

Será cualquier elemento externo, ya sea de un cuerpo o un órgano, que estimulará, activará o bien mejorará la actividad que realiza, su respuesta o reacción. El estímulo se caracteriza por tener siempre un impacto sobre el sistema en el cual actúa. (Dessler, 2001, p.89)

En términos generales un elemento exterior que impulsa el desarrollo de una determinada actividad. El estímulo es entonces una acción que tiene como propósito generar una reacción en el centro de trabajo ya sea público o privado.

**Efectividad.** Es el equilibrio entre eficacia y eficiencia, es decir, se es efectivo si se es eficaz y eficiente. Koontz (2012) indica: “El logro de objetivos” (p.14). Capacidad de lograr el efecto que se desea o espera en la empresa, en términos muy concretos es el porcentaje en el que se logra objetivos establecidos

**Eficiencia.** Capacidad de disponer de algo para conseguir un efecto determinado. Koontz (2012) indica: “Logro de los fines con el mínimo de recursos (p.14).

Y Robbins & Coulter (2010) indica: “Hacer bien las cosas o lograr los mejores resultados a partir de la menor cantidad de recursos (p.7). Se trata de la utilización apropiada de los recursos y los resultados obtenidos, quiere decir tener la habilidad de contar con algo o con alguien para obtener un resultado.

**Eficacia.** Es la capacidad de alcanzar el efecto que se espera o se desea tras la realización de una acción. Robbins & Coulter (2010). Indica: “Hacer las cosas correctas o realizar actividades de tal forma que se logren los objetivos de la organización ( p.7).

Y Koontz (2012) indica: “Una compañía de alto desempeño debe ser efectiva y eficiente para ser eficaz” (p.15). Capacidad de una organización para cumplir objetivos.

**Eficacia personal.** Ser más eficaces en nuestra labor y aún en nuestra vida personal, poner empeño en los puntos críticos. Newstrom (2011) indica: “Creencia interna que uno posee las capacidades y competencias necesarias para llevar a cabo una tarea, cumplir las expectativas de roles o enfrentar con éxito una situación desafiante (p.522). Hacer adecuadamente las labores, usando correctamente el tiempo para realizar las tareas más urgentes.

**Expectativa.** Consiste en depositar confianza en aquello que según se considera, es más probable que ocurra. Wewstrom (2011) indica: “Capacidad de creer que el esfuerzo relacionado con el trabajo dará como resultado la conclusión exitosa de una tarea (desempeño) (p.523). Se entiende como la aspiración a cumplir un determinado propósito u objetivo en la empresa.

**Equidad.** Se caracteriza por el uso de la imparcialidad para reconocer el derecho de cada uno. Whetten (2011) indica: “Percepción que tienen los empleados acerca de la justicia en la repartición de las recompensas con base en la

comparación entre lo que obtienen de la relación laboral (resultados) y lo que aportan a ésta (inversión)” (p.675). Se trata de dar a cada empleado lo que se merece o se haya ganado.

**Habilidades interpersonales.** Son imprescindible en el ámbito laboral.

Las habilidades interpersonales en el desempeño laboral dependen de la capacidad para interactuar de un colaborador ya sea con su jefe o compañeros de trabajo. Algunos tienen la capacidad de desarrollar esta habilidad con excelencia, en cambio otros necesitan capacitación para mejorar su forma de comunicarse. (Robbins, 2013, p. 552)

Cuando los que conforman la empresa (integrantes) forman un conjunto de comportamientos y hábitos para garantizar una adecuada interacción a fin de mejorar las relaciones personales

**Incentivos.** Es aquello que se propone estimular a los colaboradores a observar una conducta determinada. Chiavenato (2004) indica: “Definido como algo que puede aliviar una necesidad o reducir un impulso. Alcanzar un incentivo tiende a restaurar el equilibrio fisiológico o psicológico y puede reducir o eliminar el impulso (p.238). La razón de ser es motivar a los empleados de una compañía para mejorar su rendimiento.

**Liderazgo.** Conjunto de habilidades gerenciales o directivas que un individuo tiene para influir en la forma de ser o actuar de las personas. Koontz (2012) indica: “Arte o proceso de influir en las personas para que participen con disposición y entusiasmo hacia el logro de las metas del grupo (p.615).

Newstrom (2011) indica: “Proceso que consiste en animar y ayudar a otros a trabajar con entusiasmo hacia el logro de objetivos (p.525). Fomentar en el grupo una actitud positiva con un fin en común, de ésta manera lograr alcanzar todas las metas.

**Motivación.** Es la acción y efecto de motivar. Chiavenato (2007) indica: “Está constituida por todos los factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo (p.134). Con la motivación podemos determinar la conducta de una persona, para alcanzar un determinado fin.

**Motivación de logro.** Es aquella motivación que nos impulsa a adquirir hábitos, destrezas o habilidades para mejorar nuestro estatus personal. Wewstrom (2011) indica: "Impulso para superar los retos y obstáculos en la búsqueda de objetivos (p.526). Se trata de superar retos y alcanzar metas ya sea personal o institucional.

**Necesidad de logro.** Se refiere al deseo de un individuo de alcanzar un logro significativo (Chiavenato, 2004, p.246)

Tomar tareas que se sabe que se pueden realizar, tareas desafiantes en la empresa que son realizadas con responsabilidad.

**Necesidad de poder.** Se refiere al grado de control que se quiere tener sobre una determinada situación que influye en la forma de actuar de las personas.

Es el impulso que lleva a controlar a otras personas o influir en ellas, a conseguir que adquieran un comportamiento que no tendrían de forma natural. Es el deseo de producir un efecto, de estar al mando. Las personas que tienen esta necesidad prefieren situaciones competitivas y de estatus y suelen preocuparse más por el prestigio y la influencia que por el desempeño eficaz. (Chiavenato, 2004, p.246)

Personas que aspiran a alcanzar las posiciones más prestigiosas dentro de una empresa.

**Necesidad de afiliación.-** Deseo de establecer buenas relaciones interpersonales en las que se experimenta cariño, intimidad e intercambio de comunicación.

Es la inclinación hacia las relaciones interpersonales cercanas y amigables, el deseo de ser amado y aceptado por los demás. Las personas que tienen esta necesidad buscan la amistad, prefieren situaciones de cooperación en lugar de aquellas de competencia y desean relaciones que impliquen comprensión recíproca. (Chiavenato, 2004, p. 246)

Un factor motivacional importante en la convivencia laboral que es beneficioso y positivo en la empresa.

**Recompensa.** Suele ser un incentivo ofrecido por la realización de una determinada labor. Dessler (2001) indica: "Es ofrecida a menudo por un grupo

como incentivo para la realización de una tarea a alguien no asociado generalmente al mencionado grupo (p.112).

Whetten & Cameron (2011). Indica: “Estrategia motivacional que une los comportamientos deseados con los resultados valiosos del empleado. Tal reforzamiento positivo ofrece más incentivos al empleado por un logro excepcional que las medidas disciplinarias (p.679-680). Se trata de una acción o resultado de dar al empleado por un servicio o como reconocimiento a su mérito.

**Psicología del trabajo.** Se interesa por el estudio de la conducta de las personas en el lugar de trabajo. Alcover (2012) indica: “Ciencia básica y aplicada cuyo objeto de estudio es la conducta y la experiencia laboral en el triple plano personal, interpersonal y organizacional social” (p.326). Aplicando éste sistema se consigue mejorar la eficacia organizacional y la calidad de vida de las personas en el entorno laboral.

**Posición.** Alude a la postura así como a la orientación de una persona con respecto a una situación. Alcover (2012) indica: “Se entiende el conjunto de actividades y tareas desempeñadas por una sola persona, de manera que existen tantas posiciones en una organización como personas se encuentran empleadas en ella y como vacantes se encuentren disponibles (p.326). Se trata de la posición que muestran los empleados frente a una situación dentro del entorno laboral.

**Productividad de los empleados.** Es la relación entre el trabajo desempeñado y el resultado producido por una persona. Robbins & Coulter (2010) indica: “Una medida de desempeño, tanto de la eficiencia como de la efectividad (p.283). Esta medida es muy importante tanto para los colaboradores y para las empresas.

**Puesto.** Podría ser el lugar de trabajo en una organización. Alcover (2012) indica: “Puede ser definido como un conjunto de elementos de tarea que se encuentran agrupados bajo una denominación y que se diseña con el objetivo de que sea desempeñado por una única persona” (p.326). Se trata de un conjunto de empleos que tienen similares tareas y funciones y son esenciales para el funcionamiento de la empresa.

### **III. MÉTODOS Y MATERIALES**

#### **3.1. Hipótesis de la investigación**

##### **3.1.1 Hipótesis general.**

HG El ambiente laboral influye significativamente en el desempeño de los colaboradores de la sede del Gobierno Regional Madre de Dios, 2019

##### **3.1.2. Hipótesis específicas.**

HE 1 El ambiente laboral influye significativamente en el rendimiento de los colaboradores de la sede del Gobierno Regional Madre de Dios, 2019

HE 2 El ambiente laboral influye significativamente en la satisfacción de los colaboradores de la sede del Gobierno Regional Madre de Dios, 2019

HE 3 El ambiente laboral influye significativamente en la competencia de los colaboradores de la sede del Gobierno Regional Madre de Dios, 2019.

#### **3.2. Variables de Estudio**

##### **3.2.1. Definición Conceptual.**

###### **3.2.1.1. Variable independiente: Ambiente Laboral.**

Ambiente laboral se define como las experiencias internas que tienen los colaboradores diariamente en sus oficinas, como un perfecto lugar de trabajo, con las condiciones y comodidades que necesita el personal, así como un buen trato, proporcionar incentivos, capacitaciones, entre otros el cual influyen en su comportamiento para desempeñar bien sus funciones. Chiavenato (2007) indica:

De este modo, ambiente es el contexto dentro del cual existe la organización o el sistema. Desde un punto de vista más amplio, ambiente es todo lo que existe alrededor de una organización. Como el ambiente es vasto, amplio, genérico y difuso, resulta difícil avanzar en tal contexto. Para que el concepto de ambiente sea operable, definimos dos estratos ambientales: el ambiente en

general (macroambiente) y el ambiente laboral o ambiente de trabajo (microambiente). (p.27)

En ese entender un buen ambiente es lo que la organización necesita ya sea macroambiente o microambiente para el buen desenvolvimiento de los colaboradores y el cumplimiento de las acciones programadas por la empresa.

### **3.2.1.2. Variable dependiente: Desempeño.**

Hablar sobre desempeño laboral es referirse al desenvolvimiento y/o rendimiento laboral del colaborador, obteniendo mayor productividad.

Una gestión eficiente del desempeño de los colaboradores se trata de que debe haber un proceso de evaluación constante, que debe existir relación entre directivos y colaboradores, es importante las evaluaciones diarias para así identificar las posibles causas de los problemas de rendimiento a fin de ser superadas. (Gómez, Balkin y Cardy, 2008, p.279).

### **3.2.2. Definición operacional.**

#### **3.2.2.1. Variable independiente: Ambiente Laboral.**

El análisis del ambiente laboral puede realizarse al elaborar un diagnóstico de las percepciones de los colaboradores y los factores que la generan, por lo que operacionalmente se recogió la valoración de los colaboradores a cerca de las dimensiones del ambiente laboral que son: relaciones, retribución, entorno físico, estabilidad y organización, a través del cuestionario para medir y/o analizar el ambiente laboral, también se consideran factores como: relaciones interpersonales, comunicaciones internas, políticas de manejo de personal, entre otros.

#### **3.2.2.2. Variable dependiente: Desempeño**

El análisis del desempeño puede realizarse al elaborar un diagnóstico de las percepciones de los colaboradores y los factores que la generan, por lo que operacionalmente se recogió la valoración de los colaboradores acerca de las dimensiones del desempeño, que son: rendimiento, satisfacción y competencia, a través del cuestionario para medir el desempeño laboral.

### **3.3. Tipo y Nivel de la Investigación**

#### **3.3.1. Tipo de Investigación**

El presente trabajo de investigación es Aplicada.

El estudio práctico ó empírico, se distingue por que busca la aplicación o utilización de los conocimientos logrados a la vez que se logran otros, después de efectuar y normalizar la práctica basada en estudio. El uso del conocimiento y los efectos de estudio da una forma estricta, organizada y ordenada de entender la realidad. (Murillo, 2008, p.48).

En ese sentido para el presente trabajo se empleó los conocimientos teóricos ya existentes los mismos que fueron analizados y tomados en cuenta, para ello se planeó y diseño la metodología con el fin de buscar la solución a los problemas mediante el trabajo de investigación.

#### **3.3.2. Nivel de investigación:**

La investigación es explicativo – causal por que buscó encontrar las causas y condiciones en las que se desarrollaron las variables.

Son estudios que establecen relaciones de causalidad, en que la estadística queda pequeño para cumplir sus objetivos, siendo preciso ultimar otros criterios de causalidad, para terminar el trabajo, y poder demostrar las causas, con otros métodos con lo que también permite arribar a una conclusión de causa (Reyna, 2016). Es así que éste trabajo fue analizado y buscó la causa de la influencia de la variable independiente en la variable dependiente.

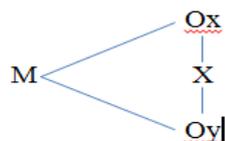
### **3.4. Diseño de la investigación**

#### **3.4.1. La investigación es no experimental-transversal.**

Es no experimental, porque no se tocaron ninguna de las variables utilizadas en la investigación, sólo se observó los hechos en su entorno natural para después examinar. Hernández, Fernández y Baptista (2010) indica: “se trata principalmente en la observación de hechos tal y como se dan en su contexto natural (...). Se fundamenta en categorías, conceptos, variables, que ya

sucedieron o pasaron sin la intervención directa del investigador” (p.149). Además es transversal por que los datos los recogí en un solo momento, en un tiempo único, es decir en un lugar determinado como es la Institución o empresa que se planteó como población de estudio, siendo la sede del Gobierno Regional Madre de Dios:

Diseño esquemático:



Dónde

M = Muestra.

$O_x$  = Ambiente laboral (Variable Independiente)

$O_y$  = Desempeño (Variable Dependiente)

x = Causa – efecto (la Variable Independiente influye en la Variable Dependiente)

### 3.5. Población y muestra de estudio

#### 3.5.1. Población.

Se refiere a un conjunto de colaboradores que tienen las mismas características y lugar de trabajo. La presente investigación se hizo con una población de estudio de 193 personas de la parte administrativa de la Sede del Gobierno Regional Madre de Dios. La población de trabajo fue finita. Arias (2006) define: “La población a un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensos resultados de la investigación. Esta queda establecida por el problema y por los objetivos del estudio” (p.81). Se trata de un espacio de estudio de igual característica de donde tendremos un resultado.

Se estratifico por grupos ocupacionales.

**Tabla 1.**  
*Distribución de la población*

<b>Grupos ocupacionales</b>	<b>orgánicas</b>	<b>contratos</b>	<b>Total</b>
Profesionales	68	10	78
Técnicos	65	46	111
Auxiliares	4		4
			<b>193</b>

Fuente: CAP - vigente

### 3.5.2. Muestra.

La muestra se calculó a través del muestreo probabilístico aleatorio simple y estratificado. La muestra participante fue de 78 personas de la sede del Gobierno Regional Madre de Dios.

Se usó la fórmula siguiente:

$$n_0 = \frac{Z^2 N \cdot p \cdot q}{(N - 1)E^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

$n_0$ : Tamaño de la muestra inicial

N: Población = 193

Z: Nivel de confianza (Dist. Normal) = 1.96

E: Error permitido ( $\alpha = 5\%$ ) = 0.05

p: Probabilidad de éxito = 0.5

q: Probabilidad de fracaso = 0.5

n: Será representado por la fórmula:

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{(n_0 - 1)}{N}} =$$

Remplazando valor se tiene:

$$n_o = \frac{(1.96)^2(193)(0.5)(0.5)}{(193 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)} = 128.7$$

Luego:

$$n = \frac{128.7}{1 + \frac{(128.7 - 1)}{193}} = 78$$

$$n = 78 \text{ Colaboradores}$$

**Tabla 2.**  
*Distribución de muestra*

<b>Grupos ocupacionales</b>	<b>Total</b>
Profesionales	32
Técnicos	44
Auxiliares	2
<b>TOTAL</b>	<b>78</b>

Fuente: CAP – vigente

### **3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.6.1. Técnica**

##### **La encuesta.**

Se obtuvo información y datos importantes los cuales constituyeron un aporte estadístico valioso que fueron manejados en el análisis cuantitativo sobre el ambiente laboral y el desempeño, describiendo y explicando de la mejor manera el problema. Las encuestas pueden ser una investigación no experimental transversal ó transaccional descriptiva o correlacionales-causales, ya que a veces tienen los propósitos de unos u otros diseños y a veces de ambos. Sampieri & Baptista (2010). El trabajo realizado mediante la encuesta fue pieza clave para el logro de los objetivos.

### 3.6.2. Instrumentos de recolección de datos:

#### El cuestionario.

Fue elaborado en base a preguntas cerradas y se aplicó a los colaboradores de la Sede del Gobierno Regional Madre de Dios. El cuestionario como instrumento tuvo 35 preguntas, las mismas que fueron hechas en función de los indicadores de cada variable. El cuestionario obtuvo la validez y confiabilidad, por expertos en administración conformado por tres profesionales. Sampieri & Baptista (2010) refiere los cuestionarios se utilizan en encuestas, recolección de datos de todo tipo, es utilizado como un instrumento para diversos tipos de investigaciones lo cual ayudan a aportar opiniones en la investigación. Es así que en la presente investigación el cuestionario fue de gran ayuda por lo que se logró obtener el resultado deseado.

#### a) Validez del cuestionario

La validez lo dio el juicio de expertos, conformados por 03 profesionales del área específica. Valderrama (2014) expresa: “El juicio de expertos es el acumulado de conceptos que ofrece los profesionales con conocimiento sobre el tema (...). Con el fin que las redacciones de preguntas posean sentido lógico y sean claros” (p.199). Los profesionales que validaron el cuestionario detallo a continuación:

Expertos que validaron el cuestionario:

<b>VALIDADOR</b>	<b>RESULTADO</b>
Doctor Salas Tincusi, Eusebio	Si cumple
Magister Lira Jiménez, Giovana	Si cumple
Magister Velásquez Bernal, Alex Camilo	Si cumple

#### b) Confiabilidad de los instrumentos.

Para identificar el grado de confiabilidad del Instrumento, se utilizó el estadístico Alfa Cronbach, para lo cual se escogió una muestra piloto de 12

personas, luego las conclusiones fueron examinados por el paquete estadístico para las Ciencias Sociales (SPSSV22), donde se calculó la confiabilidad buscada, quedando así el instrumento listo para su aplicación en la muestra de trabajo. Hernández, Fernández y Baptista (2010) menciona: “La confiabilidad se trata al grado en la aplicación del instrumento del estudio, repetida al mismo sujeto u objeto produce iguales resultados” (p. 242). Muestra piloto que se efectuó en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo del Gobierno Regional de Madre de Dios

**Tabla 3.**  
*Niveles de confiabilidad según Ruiz (2002)*

Rangos	Magnitud
0.81 a 1.00	Muy alta
0.61 a 0.80	Alta
0.41 a 0.60	Moderada
0.21 a 0.40	Baja
0.01 a 0.20	Muy baja

**Tabla 4.**  
*Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	12	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	12	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### **Interpretación:**

En la Tabla 4 se tiene que la Muestra piloto tuvo 12 encuestados pertenecientes a la Dirección Regional de Trabajo del Gobierno Regional de Madre de Dios.

**Tabla 5.**  
*Estadísticas de fiabilidad*

	Alfa de Cronbach	N de elementos
Total	0,802	35
Ambiente laboral	0.766	22
Desempeño	0.838	13

### **Interpretación:**

Se observa en la Tabla 5 que el Instrumento tuvo 35 preguntas, éstas fueron respondidas por la Muestra Piloto y como resultado del estadístico Alfa de Cronbach se tuvo un valor total de 0, 802, el mismo que ha superado el valor mínimo exigido para que la prueba sea aplicable y que comparado con la Tabla de rangos de confiabilidad de Ruiz: (2002) nos muestra que la Confiabilidad es Alta. Así como también las preguntas de la Variable 1, Ambiente laboral según el estadístico Alfa de Cronbach, tuvo como resultado un valor de 0.766 y la preguntas de la Variable 2, Desempeño, según el estadístico Alfa de Cronbach, tuvo como resultado un valor de 0.838, ambos han superado el valor mínimo exigido para que la prueba sea aplicable y que comparado con la Tabla de rango de confiabilidad de Ruiz (2002), nos muestra que la Confiabilidad es Alta.

### **3.7. Métodos de análisis de datos**

Para la parte del tratamiento de los datos y su relación con la opinión de los encuestados se usó el método estadístico descriptivo y para las pruebas y análisis de las hipótesis planteadas en el trabajo, se usó el método estadístico inferencial.

### **3.8. Aspectos éticos**

Bajo el criterio de la conducta ética del investigador se respetó el anonimato de los informantes, de igual forma se respetó el derecho del autor o la propiedad intelectual ajena, también se respetó los resultados de los análisis de los datos, así como, se tuvo en cuenta en la investigación los datos obtenidos se realizó para fines altruistas que benefician a grupos sociales o a la Institución donde se realizó la investigación.

En el actual estudio se resguardó la identidad de los encuestados que colaboraron en responder a las preguntas o ítems en los instrumentos formulados, considerando también ética como la confidencialidad en donde estos resultados fueron sumamente resguardados para fines propios, sin divulgarlo, asimismo se solicitó la autorización para poder tomar el nombre de la institución donde se practicó la encuesta y se realizó la investigación, por otro lado la libre participación nos indica que no se obligó a nadie.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Presentación, análisis e interpretación de datos

#### 4.1.1. Análisis descriptivo de la variable independiente: Ambiente laboral.

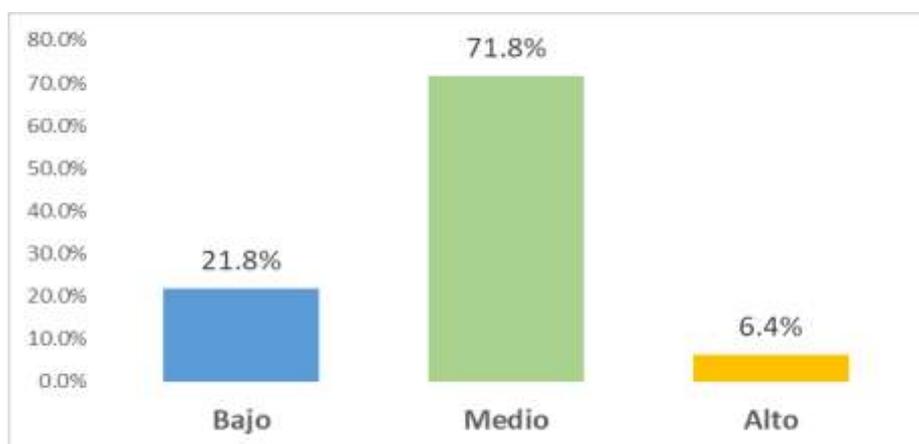
**Tabla 6.**  
*Distribución de variable ambiente laboral*

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	17	21.8%	21.8%
Medio	56	71.8%	93.6%
Alto	5	6.4%	100.0%
Total	78	100.0%	

Fuente: Encuesta de elaboración propia

#### **Análisis e Interpretación:**

En la Tabla 6 y figura 01, respecto a la variable Ambiente Laboral desde la perspectiva de los colaboradores de la sede del Gobierno Regional Madre de Dios el 71.8% de los colaboradores encuestados manifiestan estar en un nivel medio, un 21.8% en un nivel Bajo, 6.4% en un nivel alto, podemos concluir que la mayoría de colaboradores consideran el ambiente laboral de nivel medio. Resultados que también se pueden apreciar en la siguiente figura.



**Figura 1.** Distribución porcentual de variable ambiente laboral

#### 4.1.2. Análisis descriptivo de la dimensión: Relaciones.

**Tabla 7.**

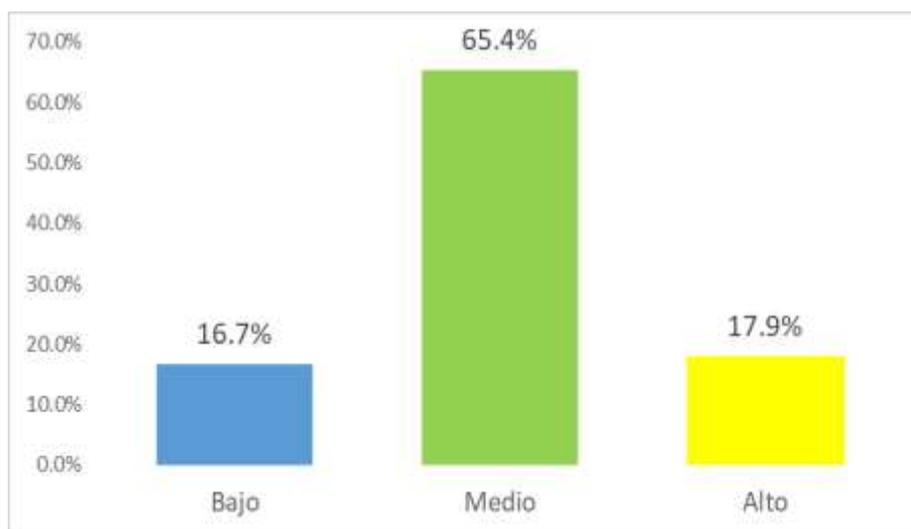
*Distribución de dimensión relaciones*

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	13	16.7%	16.7%
Medio	51	65.4%	82.1%
Alto	14	17.9%	100.0%
Total	78	100.0%	

Fuente: Encuesta de elaboración propia

#### **Análisis e Interpretación:**

En la tabla 7 y figura 02, respecto a la dimensión Relaciones desde la perspectiva de los colaboradores de la sede del Gobierno Regional Madre de Dios el 65.4% de los colaboradores encuestados manifiestan un nivel medio, un 17.9% manifiestan las relaciones de nivel alto y el 16.7% manifiestan las relaciones del nivel bajo, de ello podemos concluir que la mayoría de colaboradores consideran que las relaciones son de nivel medio. Resultados que también se pueden apreciar en la siguiente figura.



**Figura 2.** Distribución porcentual de dimensión relaciones

### 4.1.3. Análisis descriptivo de la dimensión: Retribución

**Tabla 8.**

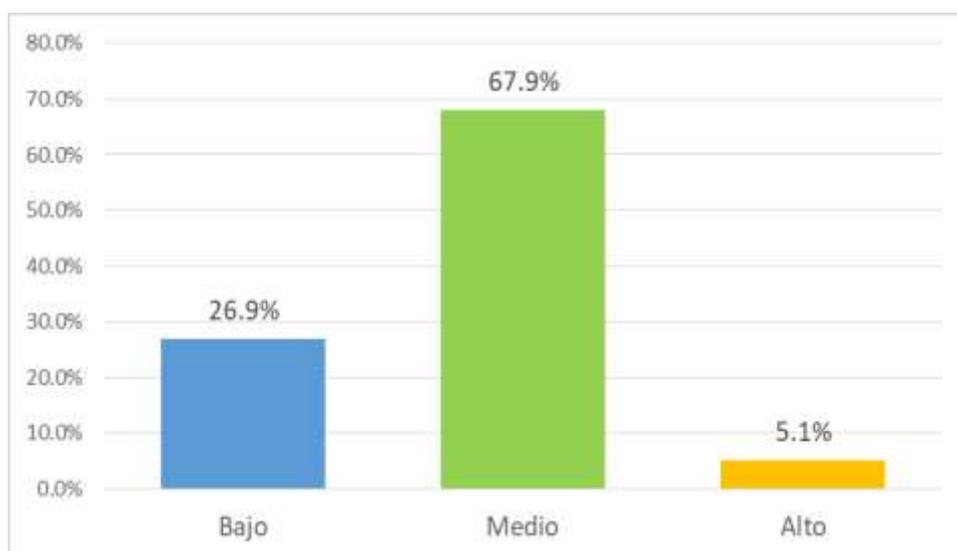
*Distribución de dimensión retribución*

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	21	26.9%	26.9%
Medio	53	67.9%	94.9%
Alto	4	5.1%	100.0%
Total	78	100.0%	200.0%

Fuente: Encuesta de elaboración propia

#### **Análisis e Interpretación:**

En la tabla 8 y figura 03, respecto a la dimensión Retribución desde la perspectiva de los colaboradores de la sede del Gobierno Regional Madre de Dios, el 67.9% de los colaboradores encuestados manifiestan estar en un nivel medio, un 26.9% están en un nivel bajo en cuanto a retribución y el 5.1% manifiestan estar en un nivel alto. De ello podemos concluir que la mayoría de colaboradores consideran que las retribuciones están en un nivel medio. Resultados que también se pueden apreciar en la siguiente figura.



**Figura 3.** Distribución porcentual de dimensión retribución

#### 4.1.4. Análisis descriptivo de la dimensión: Entorno físico.

**Tabla 9.**

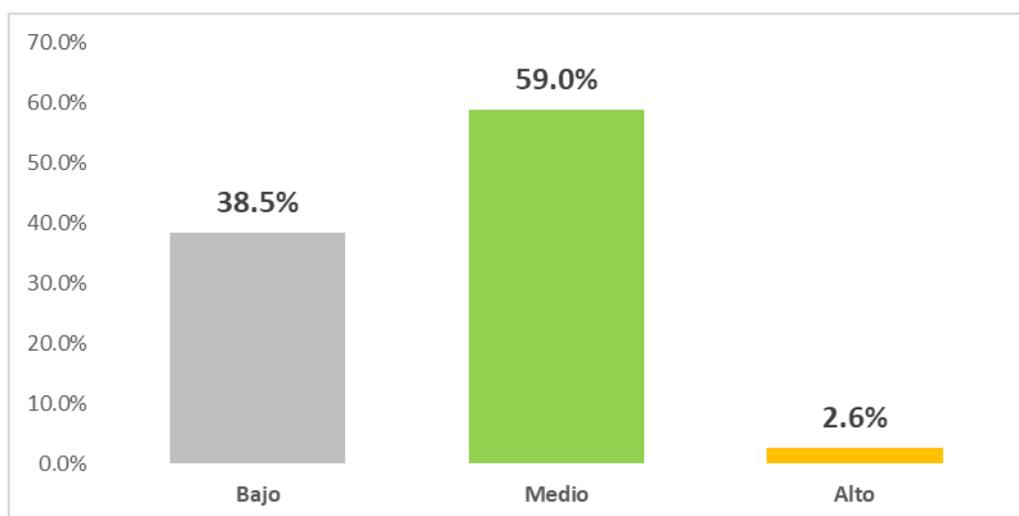
*Distribución de dimensión entorno físico*

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	30	38.5%	38.5%
Medio	46	59.0%	97.4%
Alto	2	2.6%	100.0%
Total	78	100.0%	

Fuente: Encuesta de elaboración propia

#### **Análisis e Interpretación:**

En la tabla 9 y figura 04, respecto a la dimensión Entorno físico desde la perspectiva de los colaboradores de la sede del Gobierno Regional Madre de Dios el 59.0% de los colaboradores encuestados manifiestan estar en un nivel medio en cuanto al entorno físico, un 38.5% manifiestan un nivel bajo y un 2.6% manifiestan un nivel alto. De ello podemos concluir que la mayoría de colaboradores consideran que el entorno físico se encuentra en un nivel medio. Resultados que también se pueden apreciar en la siguiente figura.



**Figura 4.** Distribución porcentual de dimensión entorno físico

#### 4.1.5. Análisis descriptivo de la dimensión: Estabilidad.

**Tabla 10.**

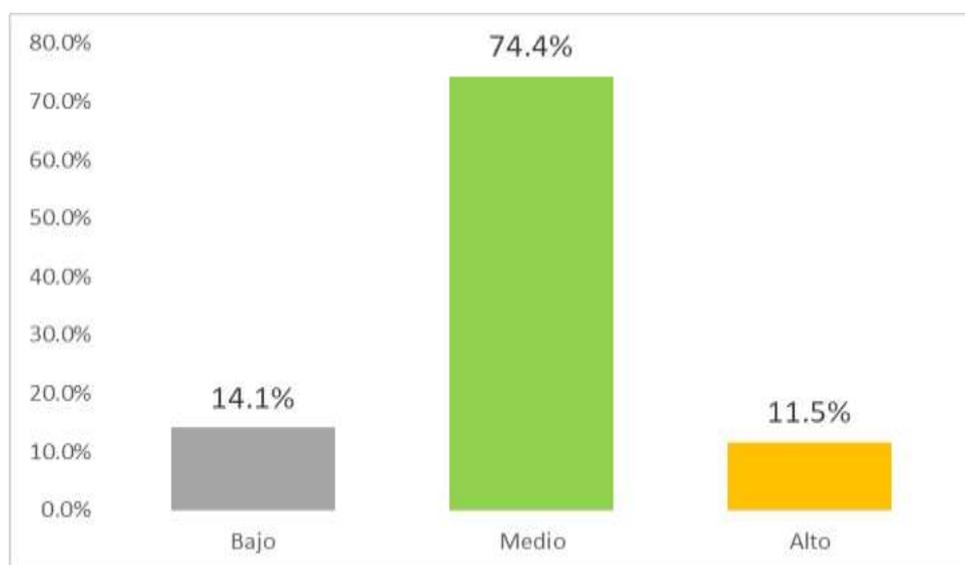
*Distribución de dimensión estabilidad*

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	11	14.1%	14.1%
Medio	58	74.4%	88.5%
Alto	9	11.5%	100.0%
Total	78	100.0%	

Fuente: Encuesta de elaboración propia

#### **Análisis e Interpretación:**

En la tabla 10 y figura 05, respecto a la dimensión estabilidad desde la perspectiva de los colaboradores de la sede del Gobierno Regional Madre de Dios el 74.4% de los colaboradores encuestados manifiestan la estabilidad en un nivel medio, un 14.1% manifiestan un nivel Bajo, un 11.5% manifiestan un nivel alto. De ello podemos concluir que la mayoría de colaboradores consideran que la estabilidad está en un nivel medio. Resultados que también se pueden apreciar en la siguiente figura.



**Figura 5.** Distribución porcentual de dimensión estabilidad

#### 4.1.6. Análisis descriptivo de la dimensión: Organización.

**Tabla 11.**

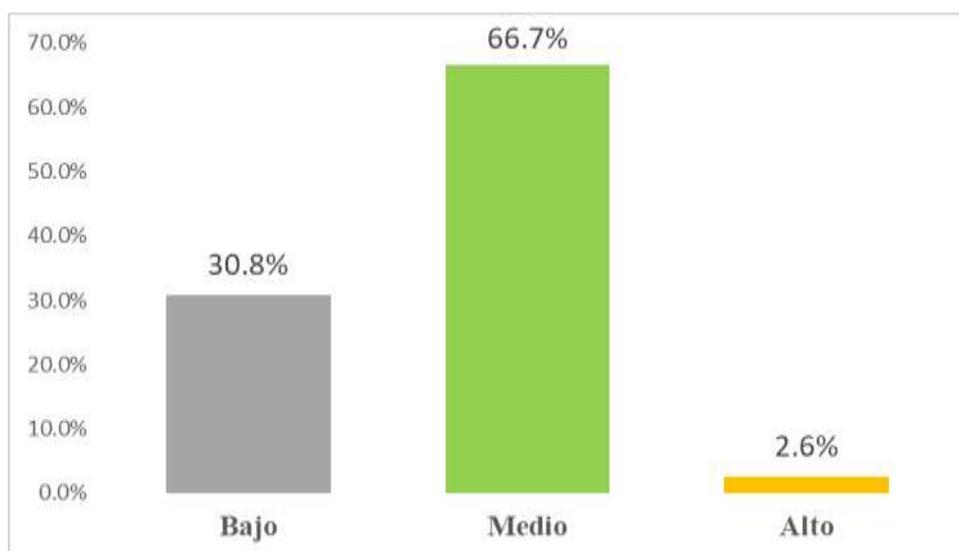
*Distribución de la dimensión organización*

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	24	30.8%	30.8%
Medio	52	66.7%	97.4%
Alto	2	2.6%	100.0%
Total	78	100.0%	

Fuente: Encuesta de elaboración propia

#### **Análisis e Interpretación:**

En la tabla 11 y figura 06, respecto a la dimensión organización desde la perspectiva de los colaboradores de la sede del Gobierno Regional Madre de Dios, el 66.7% de los colaboradores encuestados manifiestan que la organización se encuentra en un nivel medio, un 30.8%, manifiestan un nivel bajo y un 2.6% manifiestan un nivel alto. De ello podemos concluir que la mayoría de colaboradores consideran que la organización se encuentra en un nivel medio. Resultados que también se pueden apreciar en la siguiente figura.



**Figura 6.** Distribución porcentual de la dimensión organización

#### 4.1.7. Análisis Descriptivo de la variable dependiente: Desempeño.

**Tabla 12.**

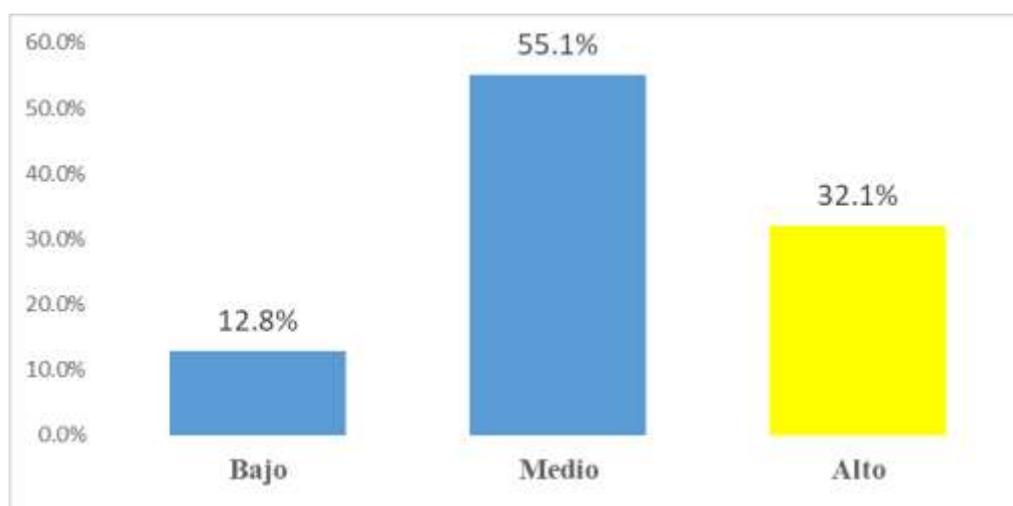
*Distribución de la variable dependiente desempeño*

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	10	12.8%	12.8%
Medio	43	55.1%	67.9%
Alto	25	32.1%	100.0%
Total	78	100.0%	

Fuente: Encuesta de elaboración propia

#### **Análisis e Interpretación:**

En la tabla 12 y figura 07, respecto de la variable desempeño desde la perspectiva de los colaboradores del Gobierno Regional de Madre de Dios, el 55.1% de los colaboradores encuestados manifiestan que el desempeño se encuentra en un nivel medio, un 32.1% manifiestan un nivel alto y un 12.8% manifiestan un nivel bajo. De ello podemos concluir que la mayoría de colaboradores manifiestan que el desempeño se encuentra en un nivel medio, con la calidad de trabajo. Resultados que también se pueden apreciar en la siguiente figura.



**Figura 7.** Distribución porcentual de variable desempeño

#### 4.1.8. Análisis descriptivo de la dimensión: Rendimiento.

**Tabla 13.**

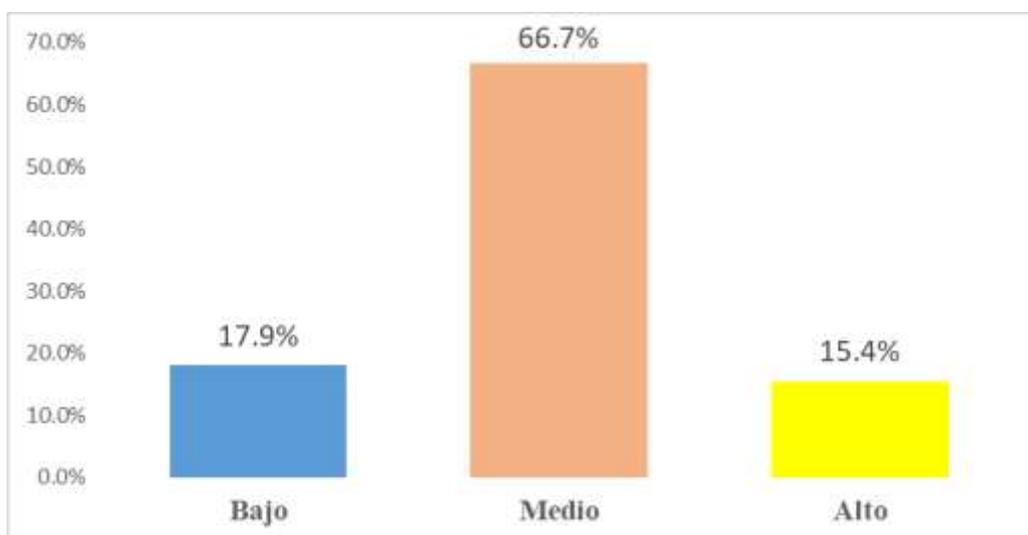
*Distribución de la dimensión rendimiento*

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	14	17.9%	17.9%
Medio	52	66.7%	84.6%
Alto	12	15.4%	100.0%
Total	78	100.0%	

Fuente: Encuesta de elaboración propia

#### **Análisis e Interpretación:**

En la tabla 13 y figura 08, respecto a la dimensión Rendimiento desde la perspectiva de los colaboradores del Gobierno regional de Madre de Dios, el 66.7% de los colaboradores encuestados manifiestan un nivel medio, un 17.9% manifiestan un nivel bajo, y un 15.4% manifiestan un nivel muy alto. De ello podemos concluir que la mayoría de colaboradores muestran un rendimiento de nivel medio. Resultados que también se pueden apreciar en la siguiente figura.



**Figura 8.** Distribución porcentual de dimensión rendimiento

#### 4.1.9. Análisis descriptivo de la dimensión: Satisfacción.

**Tabla 14.**

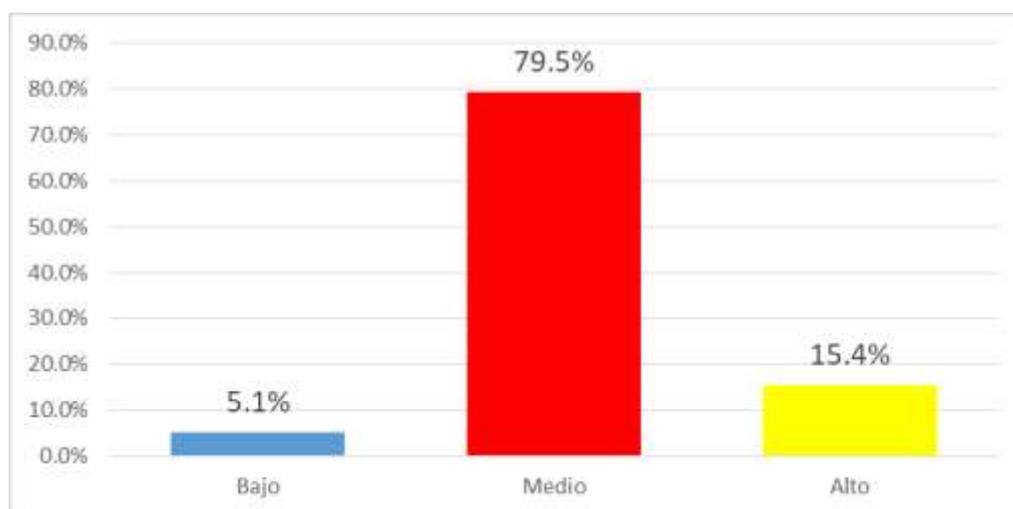
*Distribución de la dimensión satisfacción*

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	4	5.1%	5.1%
Medio	62	79.5%	84.6%
Alto	12	15.4%	100.0%
Total	78	100.0%	

Fuente: Encuesta de elaboración propia

#### **Análisis e Interpretación:**

En la tabla 14 y figura 09, respecto a la dimensión Satisfacción desde la perspectiva de los colaboradores del Gobierno regional de Madre de Dios, el 79.5% de los colaboradores encuestados manifiestan un nivel medio en cuanto a satisfacción, un 15.4% manifiestan un nivel alto y el 5.1% manifiestan un nivel bajo. De ello podemos concluir que la mayoría de colaboradores manifiestan su satisfacción con un nivel medio. Resultados que también se pueden apreciar en la siguiente figura.



**Figura 9.** Distribución porcentual de dimensión satisfacción

#### 4.1.10. Análisis descriptivo de la dimensión: Competencia.

**Tabla 15.**

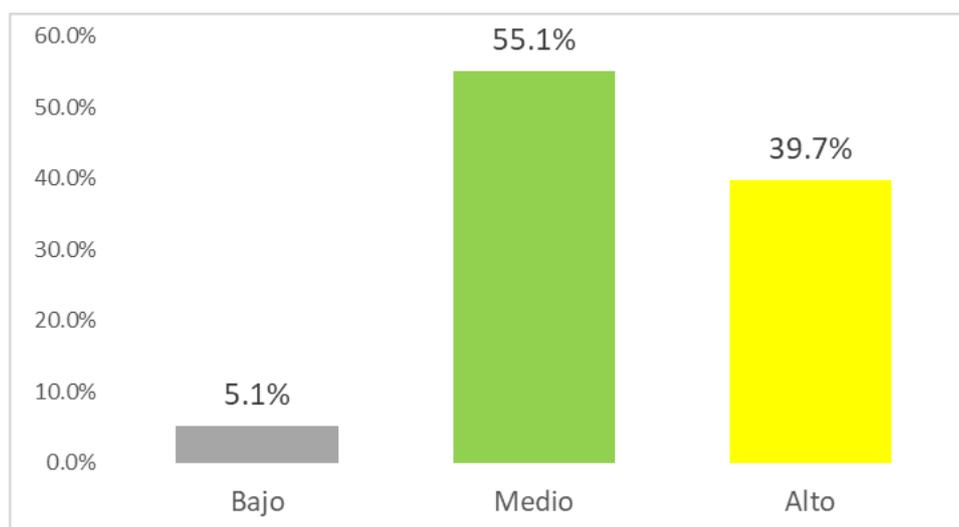
*Distribución de la dimensión competencia*

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	4	5.1%	5.1%
Medio	43	55.1%	60.3%
Alto	31	39.7%	100.0%
Total	78	100.0%	

Fuente: Encuesta de elaboración propia

#### **Análisis e Interpretación:**

En la tabla 15 y figura 10, respecto a la dimensión Competencia desde la perspectiva de los colaboradores del Gobierno Regional de Madre de Dios, el 55.1% de los colaboradores encuestados manifiestan que la competencia se encuentra en un nivel medio, un 39.7% manifiestan un nivel alto y el 5.1% manifiestan un nivel bajo. De ello podemos concluir que la mayoría de colaboradores presentan competencias de nivel medio. Resultados que también se pueden apreciar en la siguiente figura.



**Figura 10.** Distribución porcentual de dimensión competencia

## 4.2. Análisis inferencial de las variables: Ambiente Laboral y Desempeño

La investigación contó con la técnica cualitativa ordinal, con un enfoque cuantitativo, ya que se basó en los números para investigar, analizar y comprobar información y datos que se obtuvieron de los diferentes cuadros estadísticos.

Según su alcance temporal, es de corte transversal donde se ubicó a todas las áreas involucrándoles dándoles la importancia a todas. Para esto se efectuó el análisis Bivariado, se manejó la prueba estadística de correlación de Rho de Spearman.

Este proceso se ejecutó a través de la técnica de juicio de expertos, para lo cual se solicitó a tres docentes de recorrida trayectoria en el tema de la investigación que emitieron sus dictámenes respecto al instrumento a usar y dieron su aprobación para la aplicación.

**Tabla 16.**

*Nivel de medición de las variables*

Intervalos	Interpretación
-1,00	Correlación negativa perfecta (A mayor X, menor Y", de manera proporcional. Es decir, cada vez que X aumenta una unidad, Y disminuye siempre una cantidad constante.) Esto también se aplica "a menor X, mayor Y".
-0,90	Correlación negativa muy fuerte
-0,75	Correlación negativa considerable
-0,50	Correlación negativa media
-0,25	Correlación negativa débil
-0,10	Correlación negativa muy débil
0,00	No existe correlación alguna entre las variables
0,10	Correlación positiva muy débil
0,25	Correlación positiva débil
0,50	Correlación positiva media
0,75	Correlación positiva considerable
0,90	Correlación positiva muy fuerte
1,00	Correlación positiva perfecta ("A mayor X, mayor Y" o "a menor X, menor Y", de manera proporcional. Cada vez que X aumenta, Y aumenta siempre una cantidad constante.)

Fuente: Hernández (2010). Metodología de la investigación

#### 4.2.1. Hipótesis general.

**Ha:** El ambiente laboral influye significativamente en el desempeño de los colaboradores de la sede del Gobierno Regional Madre de Dios, 2019.

**Ho:** El ambiente laboral no influye significativamente en el desempeño de los colaboradores de la sede del Gobierno Regional Madre de Dios, 2019.

a) Significancia  $T = 5\% = 0.05$

b) Regla de decisión:

$p_v < 0.05 \implies$  Rechaza  $H_0$

$p_v > 0.05, \implies$  Acepta  $H_0$

**Tabla 17.**

*Prueba de correlación de las variables ambiente laboral y desempeño*

		AMBIENTE		
			LABORAL	DESEMPEÑO
Rho de Spearman	AMBIENTE	Coefficiente de correlación	1,000	0,635**
	LABORAL	Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	78	78
	DESEMPEÑO	Coefficiente de correlación	0,635**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	78	78

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

#### **Interpretación:**

Como se muestra en la tabla 17, para un  $(0,000 < 0.05)$ ; nivel de aceptación de 95%,  $Z = 1.96$ ) se demuestra que se debe rechazar la hipótesis  $H_0$  y aceptar la hipótesis alterna  $H_1$ , es decir existe relación significativa entre la variable independiente ambiente laboral y la variable dependiente Desempeño. Además como el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0,635, se afirma que es una correlación positiva media según la tabla de rango de Hernández 2010, asimismo, a partir de la correlación  $R$  se tiene el coeficiente de determinación que es  $R^2 = 0.403$ , esto significa que la Variable dependiente Desempeño está cambiando en 40.3% por efecto de la variable independiente ambiente laboral. En consecuencia, la hipótesis general planteada en el trabajo resulta ser verdadero, es decir el ambiente laboral influye significativamente en el desempeño de los colaboradores.

#### 4.2.2. Hipótesis específica 1.

**Ha:** El ambiente laboral influye significativamente en el rendimiento de los colaboradores de la sede del Gobierno Regional Madre de Dios, 2019.

**Ho:** El ambiente laboral no influye significativamente en el rendimiento de los colaboradores de la sede del Gobierno Regional Madre de Dios, 2019.

a) Significancia  $T = 5\% = 0.05$

b) Regla de decisión:

$p_v < 0.05 \implies$  Rechaza  $H_0$

$p_v > 0.05, \implies$  Acepta  $H_0$

**Tabla 18.**

*Prueba de correlación de la variable ambiente laboral y la dimensión rendimiento*

			AMBIENTE LABORAL	RENDIMIENTO
Rho	de	AMBIENTE	Coeficiente de correlación	1,000
		LABORAL	Sig. (bilateral)	.000
			N	78
Spearman		RENDIMIENTO	Coeficiente de correlación	0,508**
			Sig. (bilateral)	.000
			N	78

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

#### Interpretación:

Como se muestra en la tabla 18, para un ( $0,000 < 0.05$ ; nivel de aceptación de 95%,  $Z = 1.96$ ) se demuestra que se debe rechazar la hipótesis  $H_0$  y aceptar la hipótesis alterna  $H_1$ , es decir existe relación significativa entre la variable ambiente laboral y la dimensión rendimiento. Además, como el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0,508, se afirma que es una correlación positiva media según la tabla de rango de Hernández 2010, asimismo, a partir de la correlación  $R$  se tiene el coeficiente de determinación que es  $R^2 = 0.258$ , esto significa que la dimensión rendimiento está cambiando en 25.8 % por efecto de la variable independiente ambiente laboral. En consecuencia, la hipótesis específica 1 planteada en el trabajo resulta ser verdadero, es decir el ambiente laboral influye significativamente en el rendimiento de los colaboradores.

### 4.2.3. Hipótesis específica 2.

**Ha:** El ambiente laboral influye significativamente en la satisfacción de los colaboradores de la sede del Gobierno Regional Madre de Dios, 2019.

**Ho:** El ambiente laboral no influye significativamente en la satisfacción de los colaboradores de la sede del Gobierno Regional Madre de Dios, 2019

a) Significancia  $T = 5\% = 0.05$

b) Regla de decisión:

$p_v < 0.05 \implies$  Rechaza  $H_0$

$p_v > 0.05, \implies$  Acepta  $H_0$

**Tabla 19.**

*Prueba de correlación de la variable ambiente laboral y la dimensión satisfacción*

			Ambiente laboral	Satisfacción
Rho	deAmbiente	Coefficiente de correlación	1,000	0,519**
Spearman	laboral	Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	78	78
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	0,519**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	78	78

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

### Interpretación:

Como se muestra en la tabla 19, para un (nivel significancia de  $0,000 < 0.05$ ; nivel de aceptación de 95%,  $Z = 1.96$ ) se demuestra que se debe rechazar la hipótesis  $H_0$  y aceptar la hipótesis alterna  $H_1$ , es decir existe relación significativa entre la variable ambiente laboral y la dimensión satisfacción. Además como el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0,519, se afirma que es una correlación positiva media según la tabla de rango de Hernández 2010, asimismo, a partir de la correlación R se tiene el coeficiente de determinación que es  $R^2 = 0.269$ , esto significa que la dimensión satisfacción está cambiando en 26.9% por efecto de la variable independiente ambiente laboral. En consecuencia, la hipótesis específica 2 planteada en el trabajo resulta ser verdadero, es decir el ambiente laboral influye significativamente en la satisfacción de los colaboradores.

#### 4.2.4. Hipótesis específica 3.

**Ha:** El ambiente laboral influye significativamente en la competencia de los colaboradores de la sede del Gobierno Regional Madre de Dios, 2019

**Ho:** El ambiente laboral no influye significativamente en la competencia de los colaboradores de la sede del Gobierno Regional Madre de Dios, 2019

a) Significancia  $T = 5\% = 0.05$

b) Regla de decisión:

$p_v < 0.05 \implies$  Rechaza  $H_0$

$p_v > 0.05, \implies$  Acepta  $H_0$

**Tabla 20.**

*Prueba de correlación de la variable ambiente laboral y la dimensión competencia*

			Ambiente laboral	Competencias
Rho spearman	de Ambiente laboral	Coeficiente de correlación	1,000	0,571
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	78	78
	Competencia	Coeficiente de correlación	0,571	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	78	78

#### Interpretación:

Como se muestra en la tabla 20, (nivel significancia de  $0,000 < 0.05$ ; nivel de aceptación de 95%,  $Z = 1.96$ ) se demuestra que se debe aceptar la hipótesis  $H_1$  y rechazar la hipótesis nula  $H_0$ , es decir existe relación significativa entre la variable ambiente laboral y la dimensión competencia. Además como el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0,571, se afirma que es una correlación positiva media según la tabla de rango de Hernández 2010, asimismo, a partir de la correlación  $R$  se tiene el coeficiente de determinación que es  $R^2 = 0.326$ , esto significa que la dimensión satisfacción está cambiando en 32.6% por efecto de la variable independiente ambiente laboral. En consecuencia, la hipótesis específica 3 planteada en el trabajo resulta ser verdadero, es decir el

ambiente laboral influye significativamente en la competencia de los colaboradores.

## V. DISCUSIÓN

El objetivo general de éste estudio fue determinar la “*influencia del ambiente laboral en el desempeño de los colaboradores de la Sede del Gobierno Regional Madre de Dios, 2019*”. La metodología usada en este trabajo fue de tipo aplicada, se utilizó el diseño No experimental-transversal, de nivel explicativo-causal, y contó con una población de 193, de lo cual se trabajó con una muestra de 78 colaboradores. El trabajo contó con la técnica cualitativa ordinal, con un enfoque cuantitativo, y para el recojo de información fue mediante la encuesta, utilizando como instrumento el cuestionario. El resultado obtenido de mi trabajo aplicando la prueba estadística de Rho Spearman, se tiene que el 71.8% de los colaboradores encuestados de la Sede del Gobierno Regional de Madre de Dios, perciben un ambiente laboral de nivel medio, y respecto a la variable desempeño el 55.1% muestran un desempeño de nivel medio. Asimismo, se demostró la existencia de una correlación positiva media entre la variable independiente ambiente laboral y la dependiente desempeño según el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0, 635 al 95% de confianza, como se muestra en la tabla 17, para un  $(0,000 < 0.05$ ; nivel de aceptación de 95%,  $Z = 1.96$ ) se demuestra que se debe rechazar la hipótesis  $H_0$  y aceptar la hipótesis alterna  $H_1$ , es decir existe relación significativa entre la variable independiente ambiente laboral y la variable dependiente, asimismo, a partir de la correlación  $R$  se tiene el coeficiente de determinación que es  $R^2 = 0.403$ , esto significa que la Variable dependiente Desempeño está cambiando en 40.3% por efecto de la variable independiente ambiente laboral. En consecuencia, la hipótesis general planteada en el trabajo resulta ser verdadero, es decir de acuerdo a los objetivos e hipótesis se ha cumplido con el objetivo general, es decir que se determinó la influencia del ambiente laboral en el desempeño de los colaboradores del Gobierno Regional Madre de Dios. Los resultados son similares con los obtenidos por Carranza, M (2015), donde su objetivo general fue “determinar la *influencia que tiene el clima laboral en el desempeño laboral de las auxiliares de operaciones de la Caja Trujillo, sede institucional, 2014*”, porque ambos son de tipo aplicada, de diseño transversal y ambos trabajos fueron mediante muestra, las variables ambiente laboral y desempeño tienen una influencia significativa, dado que dicho

investigador presenta resultados referente a que el 87% de las encuestadas consideró que el clima laboral si influye en el desempeño laboral, asimismo los encuestados consideraron que los factores que más influyen en el clima laboral son: oportunidad de desarrollo (93%), el sistema de incentivos (87) y el reconocimiento y motivación (80%), demostrando con su trabajo que el Clima Laboral influye en el desempeño. Similares resultados los encontrados por León, S. (2016), donde su objetivo general fue “*determinar cómo influye el clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de Fondo Mivivienda S.A. sede central Lima*” y porque en su investigación utilizó el diseño no experimental, transversal y su población objeto de estudio constó de 54 colaboradores, el trabajo es de tipo aplicada y de nivel explicativo, ambos trabajos presentan poblaciones finitas, por eso son similares; asimismo ambos presentan resultados sobre clima organizacional (ambiente laboral) y desempeño, dado que en dicha investigación le arrojó que existen buenas relaciones interpersonales dentro de la organización y que el 87% del personal opina que la comunicación es eficiente, y demostrándose que influye positivamente el clima organizacional en el desempeño laboral de la Institución Fondo Mivivienda S.A. En cuanto al estudio realizado por Chuquitucto, C. (2018), su objetivo general “*determinar la relación que existe entre la variable clima laboral y desempeño de los colaboradores del Grifo La Esperanza*”, difiere en parte a mi trabajo, ya que busca determinar la relación que existe entre sus variables clima laboral y desempeño, en tanto que nosotros buscamos la influencia de las variables, sin embargo, existe similitud en las variables de ambos trabajos de investigación, hay similitud utilizaron el estadístico de Rho Spearman, y que a dicho investigador le arrojó una  $r=0.743$  con una significancia de  $p<0.05$  por lo que demostró que existe una fuerte relación significativa entre el clima laboral y el desempeño laboral, demostrándose así la hipótesis planteada en su investigación, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Similares resultado los encontrados por Fernández, V. (2015), que su objetivo general fue “*determinar la Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Oficina de Asesoría y Servicios S.A.C en el 2014*”, siendo similar al objetivo general de mi trabajo de investigación, porque ambos buscan determinar la influencia de la variable independiente en la variable dependiente, así como existe

similitud en las variables de ambos trabajos, encontramos que hay similitud en su resultado con mi trabajo, dado que ambos trabajos presenta resultados referente a Clima organizacional y desempeño, y que ambos comprobaron la influencia de las variables. Existe cierta similitud en el resultado encontrado por Zans, A. (2017), donde su objetivo general fue “*Describir el clima organizacional, identificar el desempeño laboral de los colaboradores de la facultad regional multidisciplinaria de Matagalpa*”, encontramos que el objetivo difiere en cuanto a mi trabajo, la metodología empleada fue de nivel explicativo y descriptivo y contó con una población de 89 colaboradores y con una muestra de 59 colaboradores. Demostrando que adolece de tipo de investigación, así como no hay información sobre el diseño, es decir en estas partes diferimos, dado que el presente trabajo es de tipo aplicada y de diseño no experimental transversal; sin embargo existe similitud en la población y muestra con mi trabajo, en vista que ambos cuentan con población y muestra.

Encontrando que hay cierta similitud en su resultado, dado que el investigador busca describir e identificar las variables clima organizacional y desempeño, y en cuanto a nuestro trabajo buscamos la influencia del ambiente laboral en el desempeño.

## VI. CONCLUSIONES

- Primera.** Como conclusión general diré qué habiéndose obtenido un resultado de la prueba de hipótesis verdadero (cierto), indico que el objetivo general se cumplió, es decir se determinó que el ambiente laboral influye en el desempeño de los colaboradores del Gobierno Regional Madre de Dios, 2019.
- Segunda.** Como primera conclusión específica diré qué habiéndose obtenido un resultado de la prueba de hipótesis verdadero (cierto), indico que el objetivo específico 1, se cumplió, es decir se determinó que el ambiente laboral influye en el rendimiento de los colaboradores del Gobierno Regional Madre de Dios, 2019.
- Tercera.** Como segunda conclusión específica diré qué habiéndose obtenido un resultado de la prueba de hipótesis verdadero (cierto), indico que el objetivo específico 2, se cumplió; es decir, se determinó que el ambiente laboral influye en la satisfacción de los colaboradores del Gobierno Regional Madre de Dios, 2019.
- Cuarta.** Como tercera conclusión específica diré qué habiéndose obtenido un resultado de la prueba de hipótesis verdadera (cierto), indico que el objetivo específico 3, se cumplió; es decir, se determinó que el ambiente laboral influye en la competencia de los colaboradores del Gobierno Regional Madre de Dios, 2019.

## VII. RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta las conclusiones de trabajo se recomienda:

- Primera.** Recomendar al Jefe de la Oficina de Personal del Gobierno Regional de Madre de Dios, la implementación de medidas y/o plan de trabajo sobre motivación a las autoridades, jefes, responsables de áreas de trabajo y personal, para contribuir a mejorar un ambiente laboral óptimo, que permita escuchar opiniones y sugerencias de los colaboradores, para un buen entendimiento y desempeño. Se logrará contratando el servicio de expertos en temas de motivación a fin que realicen charlas en forma periódicas, debiendo incluirse en el plan de capacitación programado cada año. De ser conveniente implementar una directiva al respecto.
- Segunda.** Recomendar a la Gerencia General Regional del Gobierno Regional de Madre de Dios, que debe asumir el compromiso de fortalecer las relaciones interpersonales entre los colaboradores, a fin de que exista un clima de confianza en el entorno laboral el mismo que contribuirá en el rendimiento y por ende al fortalecimiento institucional. La alta autoridad debe disponer en forma escrita a la Oficina de Personal la inclusión en el plan de capacitación, la contratación de servicios de expertos para charlas de motivación.
- Tercera.** Recomendar al Jefe de la Oficina de Personal del Gobierno Regional de Madre de Dios, la implementación de medidas para la mejora laboral y social en las diferentes dependencias de la Institución, para que los colaboradores se sientan satisfechos de laborar en tan prestigiosa institución. Medidas que pueden ser dadas mediante el propio Jefe de personal, implementando capacitaciones, acciones de seguridad como son programar fumigaciones semanales y otros en bien de los colaboradores.
- Cuarta.** Recomendar al Jefe de la Oficina de Personal del Gobierno Regional de Madre de Dios, la implementación de un plan de

fortalecimiento de las relaciones interpersonales esto se da apoyando personal profesional, técnico y auxiliares, para que se capaciten en los temas de su competencia. Se logrará concretizando la implementación de Directivas que fortalezcan las relaciones como Directivas de capacitación con su respectivo presupuesto, y se dé cumplimiento en forma urgente, para el desarrollo y mejoramiento de competencias laborales a nivel institucional.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alarcon, S. (2015). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal con discapacidad del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito*. Tesis de la universidad Central del Ecuador.
- Alcover, C., Moriano, J., Osca, A., & Topa, G. (2012). *Psicología del trabajo* (1 ed.). España: UNED.
- Alomian, M. (2010). *Comportamiento organizacional en los negocios y organizaciones*, 5th, Dar Wael
- Arias, Fidas. (2006). El proyecto de investigación. *Introducción a la metodología científica* – 5ta. Edición-2006, Editorial Episteme, CA, Caracas- Venezuela – ISBN: 960-07-8529-9.
- Bautista, C. (2015). *Influencia del clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del personal de la empresa SCAI Industrial (Quito – Ecuador-2015)*. Tesis Universidad Central del Ecuador.
- Camargo, L. (1993). *Superación personal*. Artículo Recuperado <https://slideshare.net/leonorcarnargo1993>
- Canseco, F. y Ojeda, A. (2016). Revista: *Comunicación laboral: una propuesta estratégica para facilitar el quehacer de los equipos de trabajo*. México, Universidad Iberoamericana de México.
- Carranza, M. (2015). *Influencia del clima laboral en el desempeño laboral de las auxiliares de operaciones de la caja Trujillo sede institucional, 2014-Perú*, Tesis Universidad Nacional de Trujillo. Recuperado de: [http://dispace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/4626\\_carranzaquezada\\_mayra.pdf](http://dispace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/4626_carranzaquezada_mayra.pdf)
- Chiavenato, I. (2000) *Administración de recursos humanos*. Colombia. Editorial Mc GRAW-Hill Interamericana, 5ta. Edición.
- Chiavenato, I. (2004) *Administración de recursos humanos*. Colombia. Editorial Mc GRAW-Hill Interamericana, 2da. Edición.

- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. El capital Humano de las Organizaciones. México. Editorial McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V. Octava Edición
- Chiavenato, I (2007) "*Administración de recursos humanos*". Colombia:5ª Ed. McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2008). *Gestión del talento humano*. México
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. Editorial McGraw-Hill-Educación, Tercera Edición.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos – El capital humano de las organizaciones*. México. Editorial McGraw-Hill, Novena Edición.
- Chuquitucto, C. (2018). *Influencia del clima laboral en el desempeño de los trabajadores del Grifo La Esperanza*. Tesis Universidad Privada del Norte.
- Dessler (1993). *Organización y Administración*, México: Prentice Hall Interamericana.
- Dessler (2001) *Administración de personal.*, México: 8ª Ed. Pearson Educación
- Fernando, C. y Baptista, (2010). *Metodología de la Investigación*, México DF, México: Mc GROW-HILL/Interamericana Editores (5ta. Edición).
- Fernández, V. (2015). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa oficina de asesoría y servicios S.A.C.* (Trujillo - Perú). Tesis de la Universidad Nacional de Trujillo.
- Ferrell, O., Ferrell, L., & Hirt, G., (2010). *Introducción a los negocios en un mundo cambiante* (7 ed.). México: McGraw Hill.
- García, D. (2001). *La influencia de la evaluación del Desempeño*, disponible: [http://www.cem.itesm.mx/docs/publicaciones/proy/nq\\_exaula/mgarcia.html](http://www.cem.itesm.mx/docs/publicaciones/proy/nq_exaula/mgarcia.html)
- García, M. (1996) *Comunicación y relaciones interpersonales*. Recuperado de: <https://revistas.uam.es/tendenciaspedagogicas/article/view/1713/1816>.
- Gómez, L.; Balkin, D.; Cardy, R. (2008) *Gestión de recursos humanos*, Quinta edición. Editorial Pearson Educación S.A.

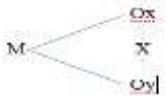
- Huayta, E., Ramos, D. & Tandaypan, M. (2016). *Clima laboral y el desempeño del personal de la empresa ingenieros civiles y contratistas generales S.A; Lima 2016* (Perú). Tesis Universidad Inca Garcilazo de la Vega:  
<http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/2191/TESIS>
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial* (14 ed.). México: McGraw Hill.
- León, S. (2016). *Influencia del Clima Organizacional en el desempeño laboral de la Institución Fondo Mivivienda S.A. Sede Central – Lima*. Tesis Universidad Nacional de Trujillo
- Likert, R. (1968)- *El factor humano del empresa*. BILBAO, España: Devito.
- Likert, R. (1968). (Cómo se citó en García M. y Ibarra L., 2004). *Teoría del Clima Organizacional* Recuperado de: Repositorio. upd. edu.pe.
- Linzonde, A. (2018). *Gestión de recursos humanos y competencias laborales de los trabajadores administrativos de la Universidad Amazónica Madre de Dios, 2018*. Tesis Universidad César Vallejo. Recuperado de: [http://repositorio ucv.edu.pe/handel/ucv/27527](http://repositorio.ucv.edu.pe/handel/ucv/27527)
- Mamani, A., Obando, R., Uribe, A.M., y Vivanco, M. 2007 (citado por Bolaños. K, y Franco, D. 2017). *Tesis: Clima organizacional e identificación organizacional en empleados de la ciudad de Cali*. Pontificia Universidad Javerina Cali Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales.
- Méndez, C. (2006) *Clima organizacional en Colombia*. El IMCOC. 1 ed. Bogotá D.C.: Centro Editorial Rosaria.
- Motowidlo, 2003 (citado por Jaén M., 2010). *Predicción del rendimiento laboral a partir de indicadores de motivación, personalidad y percepción de factores psicosociales, Madrid 2010*. Universidad Complutense de Madrid. Tesis Doctorado.
- Murillo, J. (2008). *Los modelos multinivel como herramienta para la investigación educativa*. Revista Internacional de Investigación Educativa.

- Navarro, F. (2016). *Concepto de ambiente de trabajo*. Recuperado de: [http://www.ebah.com.br/content/abaas\\_fzukaj/el\\_concepto\\_medio\\_ambiente\\_trabajo.pdf](http://www.ebah.com.br/content/abaas_fzukaj/el_concepto_medio_ambiente_trabajo.pdf).
- Rom, J., (2011). *Comportamiento humano en el trabajo* (13 ed.). México: McGraw Hill.
- Newtron, A. (2001). *Desempeño Laboral*. Madrid: Civitas.
- Palomino, M. y Peña, R. (2016). *El Clima Organizacional y su Relación con el Desempeño Laboral de los Empleados de la Empresa Distribuidora y Papelería Venoplast LTDA*. Cartagena-2016. Tesis de la Universidad de Cartagena.
- Reyna, M. (2016). *Taller de investigación I, niveles de investigación*. Recuperado de: taller de investigación. 1. [bolgspot/2016/09/niveles-de-investigacion.html](http://bolgspot/2016/09/niveles-de-investigacion.html).
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional* (15 ed.). México: Pearson educación.
- Robbins (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson
- Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. México. Publicado por Person Educación, ISBN:978.607.442.08-2. Décimo Tercera Edición.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2010). *Administración*. México D.F.: Person Educación.
- Sampieri, F. & Baptista (2010). *Metodología de la Investigación*, 5.
- Sanabria, A. 2012 (citado por Noguera y Meza, 2017). *La disciplina laboral en el Colegio Público Las Américas*. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.
- Sánchez, M.C. & Sánchez, P. (2013). *Revista de Administración de Empresas, Artículo Características Organizacionales de la Satisfacción Laboral en España*.
- Sandoval, M. (2004). *Concepto y dinamismo del clima organizacional. Hitos de ciencias económicas administrativo 2004*. Ensayo para optar maestría en administración – Universidad Juárez Autónoma de Tabasco – México. <https://w.academia.edu/conceto> y dimensión de clima organizacional.

- Socorro, F. (citado por Pedraza, 2010). *Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la facultad de medicina de la Universidad de Zulia-Venezuela*, revista de ciencias sociales-2010.
- Valderrama, S. (2014), *pasos para elaborar proyectos de investigación científica*, Lima San Marcos
- Valencia, E. (2014). *Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal de los Laboratorios Ecu – American, Ecuador -2014*. Tesis de la Universidad Andina Simón Bolívar.
- Whetten, D., & Cameron, K. (2011). *Desarrollo de habilidades directivas* (8 ed.). México: Pearson educación.
- Zans, A. (2017). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa*. UNAN – Managua, Nicaragua 2016. Tesis de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua – Managua.

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Influencia del ambiente laboral en el desempeño de los colaboradores de la sede del Gobierno Regional Madre de Dios, 2019				
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b> ¿Cuál es la influencia del ambiente laboral en el desempeño de los colaboradores de la sede del Gobierno Regional Madre de Dios, 2019?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b> ¿Cuál es la influencia del ambiente laboral en el rendimiento de los colaboradores de la sede del Gobierno Regional Madre de Dios, 2019?</p> <p>¿Cuál es la influencia del ambiente laboral en la satisfacción de los colaboradores de la sede del Gobierno Regional Madre de Dios, 2019?</p> <p>¿Cuál es la influencia del ambiente laboral en la competencias de los colaboradores de la sede del Gobierno Regional Madre de Dios, 2019?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b> Determinar la influencia del ambiente laboral en el desempeño de los colaboradores de la sede del Gobierno Regional Madre de Dios, 2019</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b> OE1: Determinar la influencia del ambiente laboral en el rendimiento de los colaboradores de la sede del Gobierno Regional Madre de Dios, 2019. OE2: Determinar la influencia del ambiente laboral en la satisfacción de los colaboradores de la sede del Gobierno Regional Madre de Dios, 2019 OE3: Determinar la influencia del ambiente laboral en la competencia de los colaboradores de la sede del Gobierno Regional Madre de Dios, 2019</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b> H<sub>1</sub> el ambiente laboral influye significativamente en el desempeño de los colaboradores de la sede del Gobierno Regional Madre de Dios, 2019</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS</b> H<sub>1</sub> el ambiente laboral influye significativamente en el rendimiento de los colaboradores de la sede del Gobierno Regional Madre de Dios, 2019</p> <p>H<sub>1</sub> el ambiente laboral influye significativamente en la satisfacción de los colaboradores de la sede del Gobierno Regional Madre de Dios, 2019</p> <p>H<sub>1</sub> el ambiente laboral influye significativamente en la competencia de los colaboradores de la sede del Gobierno Regional Madre de Dios, 2019</p>	<p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b> Ambiente Laboral. <b>DIMENSIONES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relaciones</li> <li>• Retribución</li> <li>• Entorno físico</li> <li>• Estabilidad</li> <li>• Organización</li> </ul> <p><b>VARIABLE DEPENDIENTE</b> Desempeño</p> <p><b>DIMENSIONES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rendimiento</li> <li>• Satisfacción</li> <li>• Competencia.</li> </ul>	<p><b>Tipo de investigación:</b> Aplicada <b>Nivel de investigación:</b> Explicativo <b>Diseño de investigación:</b> No Experimental y transversal.</p>  <p>M=Muestra Ox= Ambiente Laboral (V1) Oy=: Desempeño laboral(V2) x= Causa –Efecto</p> <p><b>Población:</b> constituida por 193 colaboradores de la Sede GOREMAD. <b>Muestra:</b> el tamaño de muestra de 78 personas.</p> <p><b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOJO DE DATOS:</b> <b>Técnica:</b> Encuesta. <b>Instrumento:</b> cuestionario.</p> <p><b>TÉCNICAS DE ANALISIS DE DATOS:</b> Tablas de frecuencia, diagramas, estadígrafos de centralización y dispersión, coeficientes de correlación y prueba de hipótesis.</p>

## Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	N° de Items en Cuestionario	N° de Items por indicador	Instrumento	Escala de Medición	
<b>Variable independiente</b>							
<b>Ambiente Laboral</b>	<p>Ambiente laboral se define como las experiencias internas que tienen los colaboradores diariamente en sus oficinas y que brindan las instituciones públicas o privadas a su personal; como un óptimo lugar de trabajo, bien acondicionado y con el material que necesita el personal, un buen trato, incentivos, capacitaciones, entre otros en cual influyen en su comportamiento para desempeñar bien sus funciones de forma.</p> <p>Chiavenato (2011) afirma: “el clima organizacional o ambiente laboral es alto y favorable en las situaciones que proporcionan satisfacción de las necesidades personales y elevan la moral; es bajo y desfavorable, en las situaciones que frustran ésa necesidad” (p.74).</p>	Aceptación	1,2	2	Cuestionario Tipo Likert	Ordinal	
		Relaciones	Comodidad	3,4			2
			Confianza	5,6			2
			Retribución	Satisfacción			7,8
		Remuneración		9,10			2
		Entorno físico	Adecuación	11,12			2
			Dificultad	13,14			2
		Estabilidad	Desempeño	15,16			2
			Permanencia	17,18			2

	Organización	Conocimiento	19,20	2			
		Entendimiento	21,22	2			
<b>Variable dependiente</b>							
<b>Desempeño</b>	<p>Es referirse al empleado, considerando que no solo se trata del rendimiento laboral o el trato que muestra hacia sus compañeros, ya que, si no tiene ambas cosas, no se considera un buen colaborador, y es al día de hoy lo que las organizaciones buscan y filtran en los reclutamientos.</p> <p>El desempeño laboral según (Chiavenato 2000:359), "Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos"</p>	Rendimiento	Calidad de trabajo	23	1	Cuestionario Tipo Likert	Ordinal
			Disciplina	24,25	2		
			Superación personal	26,27	2		
		Satisfacción	Motivación	28,29	2		
			Relaciones Interpersonales	30,31	2		
		Competencia	Capacidades	32	1		
			Habilidades	33	1		
			Destrezas	34,35	2		

### Anexo 3: Instrumentos

#### CUESTIONARIO

Instrucciones: Marque en el casillero en blanco con una X la alternativa que usted considera válida, teniendo en cuenta la pregunta a responder, de acuerdo a la valoración siguiente:

<b>BAJO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>ALTO</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>

<b>CUESTIONARIO: AMBIENTE LABORAL Y DESEMPEÑO</b>				
<b>AFIRMACIONES</b>				
	<b>DIMENSION 1: RELACIONES</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
1	Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones.			
2	Soy aceptado por mi grupo de trabajo.			
3	Mi grupo de trabajo me hace sentir incómodo.			
4	El grupo de trabajo valora mis aportes.			
5	Mi jefe crea una atmosfera de confianza en el grupo de trabajo.			
6	Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo.			
	<b>DIMENSION 2: RETRIBUCION</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
7	Mis aspiraciones se ven frustradas por las políticas de la institución.			
8	Los servicios de salud que recibo en la institución son deficientes.			
9	Entiendo bien los beneficios que tengo en la institución.			
10	Los beneficios de salud que recibo en la institución satisfacen mis necesidades.			
	<b>DIMENSION 3: ENTORNO FISICO</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
11	Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo			
12	El ambiente físico del área de mi trabajo es apropiado.			
13	El entorno físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrollo.			
14	Es difícil tener acceso a la información para realizar mi trabajo.			
	<b>DIMENSION 4: ESTABILIDAD</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
15	La institución despide al personal sin tener en cuenta su desempeño.			

16	De mi buen desempeño depende la permanencia en el cargo.			
17	La institución brinda estabilidad laboral.			
18	La institución contrata personal por terceros.			
	<b>DIMENSION 5: ORGANIZACION</b>			
19	Conozco bien cómo la institución está logrando sus metas.			
20	Algunas tareas a diario asignadas tienen poca relación con las metas institucionales.			
21	Las metas de la institución son poco entendibles.			
22	El trabajo en equipo con otros servicios es bueno.			
	<b>DIMENSION 6: RENDIMIENTO</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
23	La mayoría de los colaboradores de la institución se involucran activamente en su trabajo.			
24	La puntualidad debe ser reconocida por la institución			
25	El nivel de exigencia otorgado por la institución es adecuada.			
26	¿Cree usted que la institución cumple con las metas fijadas al término del periodo laboral?.			
27	La capacidad de la persona permite obtener superación personal.			
	<b>DIMENSION 7: SATISFACCION</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
28	Me siento satisfecho de laborar en la institución.			
29	¿Sientes interés especial por los problemas sociales humanos?.			
30	Continuamente se adoptan métodos nuevos y mejorados para realizar el trabajo?			
31	Cuando estoy asignado a una tarea difícil, puedo contar con obtener ayuda de mi jefe y de mis compañeros de trabajo.			
	<b>DIMENSION 8: COMPETENCIAS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
32	Tener capacidades me permite ser competitivo.			
33	Me siento parte del equipo que labora con excelente desempeño.			
34	¿Está acostumbrado a trabajar bajo presión?			
35	En general me siento altamente comprometido con las meta de mi institución.			

¡Gracias por su participación!!

## Anexo 4: Validación instrumentos



"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD"  
"MADRE DE DIOS. CAPITAL DE LA BIODIVERSIDAD DEL PERÚ"

Puerto Maldonado, 27 de enero del 2019

Señor

**Dr. EUSEBIO SALAS TINCUSI**  
Asesor Temático del Plan de Tesis

**CIUDAD**

**Asunto : Validación de instrumentos a  
través de juicio de expertos**

Nos es muy grato dirigirnos a usted, para saludarlo cordialmente, así mismo hacerle de su conocimiento que siendo bachilleres en la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Unidad Privada TELESUP, requerimos validar el instrumento con el cual recogeremos la información necesaria para poder optar el título profesional de Licenciados en Administración.

El título de nuestro proyecto es: *Influencia del ambiente laboral en el desempeño de los trabajadores del Gobierno Regional de Madre de Dios – Puerto Maldonado – 2018-2019*; y siendo necesario contar con la aprobación de docentes especializados, para poder aplicar el instrumento en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotado prestigio y experiencia en la docencia e investigación; para que se sirva evaluar las variables comprendidas en mi investigación.

El expediente de validación que hago llegar, contiene:

- Carta de presentación
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándoles nuestro sentimiento de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

  
Cristina Nina Huanca  
DNI: 09850908

  
Maria D. Balarezo Malatesta  
DNI: 04807623



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL AMBIENTE LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA SEDE CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL DE MADRE DE DIOS – PUERTO MALDONADO-2019**

N°	DIMENSIONES /items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSION 1: RELACIONES</b>							
1	Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones.	✓		✓		✓		
2	Soy aceptado por mi grupo de trabajo.	✓		✓		✓		
3	Mi grupo de trabajo me hace sentir incómodo.	✓		✓		✓		
4	El grupo de trabajo valora mis aportes.	✓		✓		✓		
5	Mi jefe crea una atmosfera de confianza en el grupo de trabajo.	✓		✓		✓		
6	Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSION 2: RETRIBUCION</b>							
7	Mis aspiraciones se ven frustradas por las politicas de la institución.	✓		✓		✓		
8	Los servicios de salud que recibo en la institución son deficientes.	✓		✓		✓		
9	Entiendo bien los beneficios que tengo en la institución.	✓		✓		✓		
10	Los beneficios de salud que recibo en la institución satisfacen mis necesidades.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSION 3: ENTORNO FISICO</b>							
11	Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo	✓		✓		✓		
12	El ambiente fisico del área de mi trabajo es apropiado.	✓		✓		✓		
13	El entorno fisico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrollo	✓		✓		✓		
14	Es dificil tener acceso a la información para realizar mi trabajo.	✓		✓		✓		



	<b>DIMENSION 4: ESTABILIDAD</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
15	La institución despide al personal sin tener en cuenta su desempeño.	✓		✓		✓		
16	De mi buen desempeño depende la permanencia en el cargo.	✓		✓		✓		
17	La institución brinda estabilidad laboral.	✓		✓		✓		
18	La institución contrata personal por terceros.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSION 5: ORGANIZACION</b>							
19	Conozco bien cómo la institución está logrando sus metas.	✓		✓		✓		
20	Algunas tareas a diario asignadas tienen poca relación con las metas institucionales.	✓		✓		✓		
21	Las metas de la institución son poco entendibles.	✓		✓		✓		
22	El trabajo en equipo con otros servicios es bueno.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSION 6: RENDIMIENTO</b>							
23	La mayoría de los colaboradores de la institución se involucran activamente en su trabajo.	✓		✓		✓		
24	La puntualidad debe ser reconocida por la institución	✓		✓		✓		
25	El nivel de exigencia otorgado por la institución es adecuada.	✓		✓		✓		
26	¿Cree usted que la institución cumple con las metas fijadas al término del periodo laboral?	✓		✓		✓		
27	La capacidad de la persona permite obtener superación personal.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSION 7: SATISFACCION</b>							
28	Me siento satisfecho de laborar en la institución.	✓		✓		✓		



29	¿Sientes interés especial por los problemas sociales humanos?	✓		✓		✓	
30	Continuamente se adoptan métodos nuevos y mejorados para realizar el trabajo?	✓		✓		✓	
31	Cuando estoy asignado a una tarea difícil, puedo contar con obtener ayuda de mi jefe y de mis compañeros de trabajo.	✓		✓		✓	
<b>IMENSION 8: COMPETENCIAS</b>							
32	Tener capacidades me permite ser competitivo.	✓		✓		✓	
33	Me siento parte del equipo que labora con excelente desempeño.	✓		✓		✓	
34	¿Está acostumbrado a trabajar bajo presión?	✓		✓		✓	
35	En general me siento altamente comprometido con las meta de mi institución.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): NINGUNA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ()      Aplicable después de corregir ( )      No aplicable ( )

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: EUSEBIO SALAS TINCUS,      DNI: 23974870

Especialidad del Validador: EDUCACION

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
  - <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar el componente o Dimensión específica del constructo.
  - <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
- Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

06 de 112100 del 2019



Firma del Experto Informante



## FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

### AMBIENTE LABORAL – DESEMPEÑO

**Título del Proyecto** : "Influencia del Ambiente Laboral en el Desempeño de los Trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional de Madre Dios, Puerto Maldonado, 2019"

**Nombre de los Investigadores** : BALAREZO MALATESTA, María Dolores  
NINA HUANCA, Cristina

**Nombre del Experto** : Dr. SALAS TINCUSI, Eusebio

**Instrucciones:** Determinar si el instrumento de medición reúne los indicadores señalados y evaluar en la escala de: Excelente, muy bueno, bueno, regular y malo.

N°	Indicadores	Definición	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa sin ambigüedades.		X			
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables del proyecto		X			
3	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y criterio		X			
4	Organización	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos.		X			
5	Confiabilidad	El instrumento es confiable porque es una adaptación de test ya validado por investigaciones anteriores			X		
6	Control de sesgo	Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de respuestas		X			
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular.		X			
8	Marco de Referencia	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.		X			
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables, dimensiones e indicadores del problema.			X		





Puerto Maldonado, 14 de marzo del 2019

Señor

**Mat. ALEX CAMILO VELASQUEZ BERNAL**  
Validador del Plan de Tesis

**CIUDAD**

**Asunto : Validación de instrumentos a  
través de juicio de expertos**

Nos es muy grato dirigirnos a usted, para saludarlo cordialmente, así mismo hacerle de su conocimiento que siendo bachilleres en la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Unidad Privada TELESUP, requerimos validar el instrumento con el cual recogeremos la información necesaria para poder optar el título profesional de Licenciados en Administración.

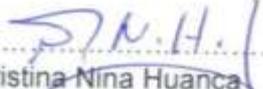
El título de nuestro proyecto es: ***Influencia del ambiente laboral en el desempeño de los trabajadores del Gobierno Regional de Madre de Dios – Puerto Maldonado – 2018-2019***; y siendo necesario contar con la aprobación de docentes especializados, para poder aplicar el instrumento en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotado prestigio y experiencia en la docencia e investigación; para que se sirva evaluar las variables comprendidas en mi investigación.

El expediente de validación que hago llegar, contiene:

- Carta de presentación
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándoles nuestro sentimiento de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

  
Cristina Nina Huanca  
DNI: 09850908

  
Maria D. Balarezo Malatesta  
DNI: 04807623



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL AMBIENTE LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA SEDE CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL DE MADRE DE DIOS – PUERTO MALDONADO-2019**

N°	DIMENSIONES /items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSION 1: RELACIONES</b>							
1	Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones.	X		X		X		
2	Soy aceptado por mi grupo de trabajo.	X		X		X		
3	Mi grupo de trabajo me hace sentir incómodo.	X		X		X		
4	El grupo de trabajo valora mis aportes.	X		X		X		
5	Mi jefe crea una atmosfera de confianza en el grupo de trabajo.	X		X		X		
6	Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 2: RETRIBUCION</b>							
7	Mis aspiraciones se ven frustradas por las politicas de la institución.	X		X		X		
8	Los servicios de salud que recibo en la institución son deficientes.	X		X		X		
9	Entiendo bien los beneficios que tengo en la institución.	X		X		X		
10	Los beneficios de salud que recibo en la institución satisfacen mis necesidades.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 3: ENTORNO FISICO</b>							
11	Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo	X		X		X		
12	El ambiente fisico del área de mi trabajo es apropiado.	X		X		X		
13	El entorno fisico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrollo	X		X		X		
14	Es dificil tener acceso a la información para realizar mi trabajo.	X		X		X		



	<b>DIMENSION 4: ESTABILIDAD</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO
15	La institución despide al personal sin tener en cuenta su desempeño.	X		X		X	
16	De mi buen desempeño depende la permanencia en el cargo.	X		X		X	
17	La institución brinda estabilidad laboral.	X		X		X	
18	La institución contrata personal por terceros.	X		X		X	
	<b>DIMENSION 5: ORGANIZACION</b>						
19	Conozco bien cómo la institución está logrando sus metas.	X		X		X	
20	Algunas tareas a diario asignadas tienen poca relación con las metas institucionales.	X		X		X	
21	Las metas de la institución son poco entendibles.	X		X		X	
22	El trabajo en equipo con otros servicios es bueno.	X		X		X	
	<b>DIMENSION 6: RENDIMIENTO</b>						
23	La mayoría de los colaboradores de la institución se involucran activamente en su trabajo.	X		X		X	
24	La puntualidad debe ser reconocida por la institución	X		X		X	
25	El nivel de exigencia otorgado por la institución es adecuada.	X		X		X	
26	¿Cree usted que la institución cumple con las metas fijadas al término del periodo laboral?.	X		X		X	
27	La capacidad de la persona permite obtener superación personal.	X		X		X	



	DIMENSION 7: SATISFACCION	SI	NO	SI	NO	SI	NO
28	Me siento satisfecho de laborar en la institución.	X		X		X	
29	¿Sientes interés especial por los problemas sociales humanos?	X		X		X	
30	Continuamente se adoptan métodos nuevos y mejorados para realizar el trabajo?	X		X			
31	Cuando estoy asignado a una tarea difícil, puedo contar con obtener ayuda de mi jefe y de mis compañeros de trabajo.	X		X		X	
	<b>DIMENSION 8: COMPETENCIAS</b>						
32	Tener capacidades me permite ser competitivo.	X		X		X	
33	Me siento parte del equipo que labora con excelente desempeño.	X		X		X	
34	¿Está acostumbrado a trabajar bajo presión?	X		X		X	
35	En general me siento altamente comprometido con las meta de mi institución.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable (X)                      Aplicable después de corregir ( )                      No aplicable ( )  
 Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg. Alex Camilo Velásquez Bernal ..... DNI: 31039292  
 Especialidad del Validador: Mgt. Gestión Pública .....

Lima, 14 de Marzo del 2019.

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o Dimensión específica del constructo.
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

.....  
  
 MAG. ALEX CAMILO VELÁSQUEZ BERNAL  
 Firma del Expediente Informante  
 BOLENTE



**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**AMBIENTE LABORAL – DESEMPEÑO**

**Título del Proyecto** : "Influencia del Ambiente Laboral en el Desempeño de los Trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional de Madre Dios, Puerto Maldonado, 2019"

**Nombre de los Investigadores** : BALAREZO MALATESTA, María Dolores  
NINA HUANCA, Cristina

**Nombre del Experto** : Mag. VELASQUEZ BERNAL, ALEX CAMILO

**Instrucciones:** Determinar si el instrumento de medición reúne los indicadores señalados y evaluar en la escala de: Excelente, muy bueno, bueno, regular y malo.

N°	Indicadores	Definición	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa sin ambigüedades.		X			
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables del proyecto		X			
3	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y criterio		X			
4	Organización	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos.		X			
5	Confiabilidad	El instrumento es confiable porque es una adaptación de test ya validado por investigaciones anteriores		X			
6	Control de sesgo	Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de respuestas		X			
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular.		X			
8	Marco de Referencia	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.		X			
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables, dimensiones e indicadores del problema.		X			
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado.		X			

En consecuencia el instrumento puede ser aplicado.

  
**MAG. ALEX CAMILO VELASQUEZ BERNAL**  
 DNI.....DOCENTE.....



Puerto Maldonado, 14 de marzo del 2019

Señora

**Mag. GIOVANA LIRA JIMENEZ**  
Validadora del Plan de Tesis

**CIUDAD**

**Asunto : Validación de instrumentos a  
través de juicio de expertos**

Nos es muy grato dirigirnos a usted, para saludarlo cordialmente, así mismo hacerle de su conocimiento que siendo bachilleres en la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Unidad Privada TELESUP, requerimos validar el instrumento con el cual recogeremos la información necesaria para poder optar el título profesional de Licenciados en Administración.

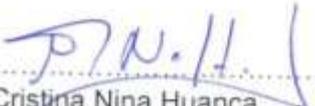
El título de nuestro proyecto es: *Influencia del ambiente laboral en el desempeño de los trabajadores del Gobierno Regional de Madre de Dios – Puerto Maldonado – 2018-2019*; y siendo necesario contar con la aprobación de docentes especializados, para poder aplicar el instrumento en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotado prestigio y experiencia en la docencia e investigación; para que se sirva evaluar las variables comprendidas en mi investigación.

El expediente de validación que hago llegar, contiene:

- Carta de presentación
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándoles nuestro sentimiento de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

  
Cristina Nina Huanca  
DNI: 09850908

  
Maria D. Balarezo Malatesta  
DNI: 04807623



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL AMBIENTE LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LASEDE CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL DE MADRE DE DIOS – PUERTO MALDONADO-2019**

N°	DIMENSIONES /items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSION 1: RELACIONES</b>								
1	Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones.	✓		✓		✓		
2	Soy aceptado por mi grupo de trabajo.	✓		✓		✓		
3	Mi grupo de trabajo me hace sentir incómodo.	✓		✓		✓		
4	El grupo de trabajo valora mis aportes.	✓		✓		✓		
5	Mi jefe crea una atmosfera de confianza en el grupo de trabajo.	✓		✓		✓		
6	Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION 2: RETRIBUCION</b>								
7	Mis aspiraciones se ven frustradas por las políticas de la institución.	✓		✓		✓		
8	Los servicios de salud que recibo en la institución son deficientes.	✓		✓		✓		
9	Entiendo bien los beneficios que tengo en la institución.	✓		✓		✓		
10	Los beneficios de salud que recibo en la institución satisfacen mis necesidades.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION 3: ENTORNO FISICO</b>								
11	Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo	✓		✓		✓		
12	El ambiente físico del área de mi trabajo es apropiado.	✓		✓		✓		
13	El entorno físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrollo	✓		✓		✓		
14	Es difícil tener acceso a la información para realizar mi trabajo.	✓		✓		✓		



	<b>DIMENSION 4: ESTABILIDAD</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
15	La institución despide al personal sin tener en cuenta su desempeño.	✓		✓		✓		
16	De mi buen desempeño depende la permanencia en el cargo.	✓		✓		✓		
17	La institución brinda estabilidad laboral.	✓		✓		✓		
18	La institución contrata personal por terceros.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSION 5: ORGANIZACION</b>							
19	Conozco bien cómo la institución está logrando sus metas.	✓		✓		✓		
20	Algunas tareas a diario asignadas tienen poca relación con las metas institucionales.	✓		✓		✓		
21	Las metas de la institución son poco entendibles.	✓		✓		✓		
22	El trabajo en equipo con otros servicios es bueno.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSION 6: RENDIMIENTO</b>							
23	La mayoría de los colaboradores de la institución se involucran activamente en su trabajo.	✓		✓		✓		
24	La puntualidad debe ser reconocida por la institución	✓		✓		✓		
25	El nivel de exigencia otorgado por la institución es adecuada.	✓		✓		✓		
26	¿Cree usted que la institución cumple con las metas fijadas al término del periodo laboral?.	✓		✓		✓		
27	La capacidad de la persona permite obtener superación personal.	✓		✓		✓		



DIMENSION 7: SATISFACCION		SI	NO	SI	NO	SI	NO
28	Me siento satisfecho de laborar en la institución.	✓		✓		✓	
29	¿Sientes interés especial por los problemas sociales humanos?	✓		✓		✓	
30	Continuamente se adoptan métodos nuevos y mejorados para realizar el trabajo?	✓		✓		✓	
31	Cuando estoy asignado a una tarea difícil, puedo contar con obtener ayuda de mi jefe y de mis compañeros de trabajo.	✓		✓		✓	
DIMENSION 8: COMPETENCIAS							
32	Tener capacidades me permite ser competitivo.	✓		✓		✓	
33	Me siento parte del equipo que labora con excelente desempeño.	✓		✓		✓	
34	¿Está acostumbrado a trabajar bajo presión?	✓		✓		✓	
35	En general me siento altamente comprometido con las meta de mi institución.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X)      Aplicable después de corregir ( )      No aplicable ( )

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg. LIRA JIMENEZ, GIOVANA ..... DNI: 04827812 .....

Especialidad del Validador. MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA .....

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o Dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

LIMA 14 de MARZO del 2019  
  
 MS. Giovanna Lira Jimenez  
 Reguc. 2554  
 Firma del Experto Informante



## FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

### AMBIENTE LABORAL – DESEMPEÑO

**Título del Proyecto** : "Influencia del Ambiente Laboral en el Desempeño de los Trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional de Madre Dios, Puerto Maldonado, 2019"

**Nombre de los Investigadores** : BALAREZO MALATESTA, María Dolores  
NINA HUANCA, Cristina

**Nombre del Experto** : Mag. LIRA JIMENEZ, Giovana

**Instrucciones:** Determinar si el instrumento de medición reúne los indicadores señalados y evaluar en la escala de: Excelente, muy bueno, bueno, regular y malo.

N°	Indicadores	Definición	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa sin ambigüedades.		✓			
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables del proyecto		✓			
3	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y criterio			✓		
4	Organización	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos.		✓			
5	Confiabilidad	El instrumento es confiable porque es una adaptación de test ya validado por investigaciones anteriores		✓			
6	Control de sesgo	Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de respuestas		✓			
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular.		✓			
8	Marco de Referencia	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.			✓		
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables,		✓			



		dimensiones e indicadores del problema.					
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado.		✓			

En consecuencia el instrumento puede ser aplicado.

  
MSc. Genaro Loiza Jiménez  
Reguc. 12554  
DNI. 04927812

## Anexo 5: Matriz de datos

N	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	p31	p32	p33	p34	p35			
1	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	1	2	3	3	2	2	3	3	3	3		
2	2	3	1	2	3	2	1	2	2	2	2	1	3	2	3	3	1	2	2	2	2	1	2	1	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3		
3	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2		
4	2	2	1	2	3	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3		
5	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	3	2	1	2	2	2	1	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3		
6	2	3	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
7	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
8	3	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	1	1	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2		
9	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	
10	2	2	1	2	2	2	2	3	1	1	1	2	2	2	3	1	3	1	2	2	2	1	3	1	1	3	2	3	1	3	3	2	2	2	2	2		
11	3	3	1	3	3	3	1	2	3	2	3	3	1	1	1	2	1	2	3	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
12	3	3	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	
13	2	2	1	3	2	3	2	1	2	3	3	2	2	3	1	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	
14	3	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	3	3	1	3	
15	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	3	1	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	1	2	3	3	3	3	3	
16	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	3	1	2	2		
17	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	3	2	2	2	2	2	3		
18	1	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	
19	2	2	1	2	3	2	2	1	1	2	2	1	2	2	3	2	1	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	3	
20	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
21	2	2	1	2	3	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	1	3	2	3	3	1	2	3	2	2	2	3	3	2	3	
22	2	1	2	2	2	2	2	3	2	1	3	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	
23	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	
24	3	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	
25	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	
26	3	3	1	3	3	2	1	1	3	3	3	2	3	1	3	3	3	2	3	1	1	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
27	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3
28	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	
29	2	3	1	2	3	2	2	1	2	2	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	
30	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	1	1	2	2	2	2	3	1	3	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	
31	2	2	2	2	1	1	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	
32	2	2	1	2	2	2	2	1	3	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	
33	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
34	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
35	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	
36	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	
37	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	
38	2	2	1	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	
39	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2
40	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	3	2	2	2	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	
41	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	2	2	3	1	1	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	
42	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
43	2	3	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
44	2	3	1	3	3	2	2	3	3	1	3	1	2	2	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2
45	2	2	2	2	3	2	1	1	3	1	3	3	2	1	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	2	2	1	2	3	2	2	1	3	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	
47	1	1	2	1	1	1	2	2	3	1	1	1	2	1	2	2	1	3	2	1	3	1	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	
48	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2



## Anexo 6: Propuesta de valor

Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
N	Numérico	12	0		Ninguna	Ninguna	3	Derecha	Escala	Entrada
1. Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones.	Numérico	12	0		Ninguna	Ninguna	3	Derecha	Ordinal	Entrada
2. Soy aceptado por mi grupo de trabajo.	Numérico	12	0		Ninguna	Ninguna	3	Derecha	Ordinal	Entrada
3. Mi grupo de trabajo me hace sentir incómodo.	Numérico	12	0		Ninguna	Ninguna	3	Derecha	Ordinal	Entrada
4. El grupo de trabajo valora mis aportes.	Numérico	12	0		Ninguna	Ninguna	3	Derecha	Ordinal	Entrada
5. Mi jefe crea una atmósfera de confianza en el grupo de trabajo.	Numérico	12	0		Ninguna	Ninguna	3	Derecha	Ordinal	Entrada
6. Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo.	Numérico	12	0		Ninguna	Ninguna	3	Derecha	Ordinal	Entrada
7. Mis aspiraciones se ven frustradas por las políticas de la institución.	Numérico	12	0		Ninguna	Ninguna	3	Derecha	Ordinal	Entrada
8. Los servicios de salud que recibo en la institución son deficientes.	Numérico	12	0		Ninguna	Ninguna	3	Derecha	Ordinal	Entrada
9. Entiendo bien los beneficios que tengo en la institución.	Numérico	12	0		Ninguna	Ninguna	3	Derecha	Ordinal	Entrada
10. Los beneficios de salud que recibo en la institución satisfacen mis necesidades.	Numérico	12	0		Ninguna	Ninguna	3	Derecha	Ordinal	Entrada
11. Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo.	Numérico	12	0		Ninguna	Ninguna	3	Derecha	Ordinal	Entrada
12. El ambiente físico del área de mi trabajo es apropiado.	Numérico	12	0		Ninguna	Ninguna	3	Derecha	Ordinal	Entrada
13. El entorno físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrollo.	Numérico	12	0		Ninguna	Ninguna	3	Derecha	Ordinal	Entrada
14. Es difícil tener acceso a la información para realizar mi trabajo.	Numérico	12	0		Ninguna	Ninguna	3	Derecha	Ordinal	Entrada
15. La institución desprecia al personal sin tener en cuenta su desempeño.	Numérico	12	0		Ninguna	Ninguna	3	Derecha	Ordinal	Entrada
16. De mi buen desempeño depende la permanencia en el cargo.	Numérico	12	0		Ninguna	Ninguna	3	Derecha	Ordinal	Entrada
17. La institución brinda estabilidad laboral.	Numérico	12	0		Ninguna	Ninguna	3	Derecha	Ordinal	Entrada
18. La institución contrata personal por terceros.	Numérico	12	0		Ninguna	Ninguna	3	Derecha	Ordinal	Entrada
19. Conozco bien cómo la institución está logrando sus metas.	Numérico	12	0		Ninguna	Ninguna	3	Derecha	Ordinal	Entrada
20. Algunas tareas a diario asignadas tienen poca relación con las	Numérico	12	0		Ninguna	Ninguna	3	Derecha	Ordinal	Entrada

metas institucionales.											
21.	Las metas de la institución son poco entendibles.	Numérico	12	0		Ninguna	Ninguna	3	Derecha	Ordinal	Entrada
22.	El trabajo en equipo con otros servicios es bueno.	Numérico	12	0		Ninguna	Ninguna	3	Derecha	Ordinal	Entrada
23.	La mayoría de los colaboradores de la institución se involucran activamente en su trabajo.	Numérico	12	0		Ninguna	Ninguna	3	Derecha	Ordinal	Entrada
24.	La puntualidad debe ser reconocida por la institución	Numérico	12	0		Ninguna	Ninguna	3	Derecha	Ordinal	Entrada
25.	El nivel de exigencia otorgado por la institución es adecuada.	Numérico	12	0		Ninguna	Ninguna	3	Derecha	Ordinal	Entrada
26.	¿Cree usted que la institución cumple con las metas fijadas al término del periodo laboral?.	Numérico	12	0		Ninguna	Ninguna	3	Derecha	Ordinal	Entrada
27.	La capacidad de la persona permite obtener superación personal.	Numérico	12	0		Ninguna	Ninguna	3	Derecha	Ordinal	Entrada
28.	Me siento satisfecho de laborar en la institución.	Numérico	12	0		Ninguna	Ninguna	3	Derecha	Ordinal	Entrada
29.	¿Sientes interés especial por los problemas sociales humanos?.	Numérico	12	0		Ninguna	Ninguna	3	Derecha	Ordinal	Entrada
30.	Continuamente se adoptan métodos nuevos y mejorados para realizar el trabajo?	Numérico	12	0		Ninguna	Ninguna	3	Derecha	Ordinal	Entrada
31.	Cuando estoy asignado a una tarea difícil, puedo contar con obtener ayuda de mi jefe y de mis compañeros de trabajo.	Numérico	12	0		Ninguna	Ninguna	3	Derecha	Ordinal	Entrada
32.	Tener capacidades me permite ser competitivo.	Numérico	12	0		Ninguna	Ninguna	3	Derecha	Ordinal	Entrada
33.	Me siento parte del equipo que labora con excelente desempeño.	Numérico	12	0		Ninguna	Ninguna	3	Derecha	Ordinal	Entrada
34.	¿Está acostumbrado a trabajar bajo presión?	Numérico	12	0		Ninguna	Ninguna	3	Derecha	Ordinal	Entrada
35.	En general me siento altamente comprometido con las meta de mi institución.	Numérico	12	0		Ninguna	Ninguna	3	Derecha	Ordinal	Entrada
Dimensión 1		Numérico	12	0	RELACIONES	Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Escala	Entrada
Dimensión 2		Numérico	12	0	RETRIBUCION	Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Escala	Entrada
Dimensión 3		Numérico	12	0	ENTORNO FISICO	Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Escala	Entrada
Dimensión 4		Numérico	12	0	ESTABILIDAD	Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Escala	Entrada
Dimensión 5		Numérico	12	0	ORGANIZACION	Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Escala	Entrada
Dimensión 6		Numérico	12	0	RENDIMIENTO	Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Escala	Entrada
Dimensión 7		Numérico	12	0	SATISFACCIÓN	Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Escala	Entrada

Dimensión 8	Numérico	8	0	COMPETENCI AS	Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Escala	Entrada
Variable 1	Numérico	8	0	AMBIENTE LABORAL	Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Escala	Entrada
Variable 2	Numérico	8	0	DESEMPEÑO	Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Escala	Entrada
fd1	Numérico	8	0	RELACIONES	{1, BAJO}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
fd2	Numérico	8	0	RETRIBUCION	{1, BAJO}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
fd3	Numérico	8	0	ENTORNO FISICO	{1, BAJO}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
fd4	Numérico	8	0	ESTABILIDAD	{1, BAJO}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
fd5	Numérico	8	0	ORGANIZACIO N	{1, BAJO}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
fd6	Numérico	8	0	RENDIMIENTO	{1, BAJO}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
fd7	Numérico	8	0	SATISFACCIÓN	{1, BAJO}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
fd8	Numérico	8	0	COMPETENCI AS	{1, BAJO}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
fv1	Numérico	8	0	AMBIENTE LABORAL	{1, BAJO}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
fv2	Numérico	8	0	DESEMPEÑO	{1, BAJO}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada