

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
CIENCIAS ECONÓMICAS



TESIS

**CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE
LA PLANTA DE PROCESAMIENTO DE VALORES EN LA EMPRESA
HERMES TRANSPORTES BLINDADOS 2017**

PREPARADO POR:

AGURTO LAVI, CINDY SABRINA
FLORES SANTIAGO, JUAN GONZALO
JUDITH ANGELICA VASQUEZ VASQUEZ

PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

LIMA – PERÚ

2018

Dedicatoria

Principalmente al creador, por habernos iluminado el camino y darnos la sabiduría necesaria para concluir con éxito nuestra tesis profesional y a nuestras familias que han sido la inspiración para cumplir nuestros objetivos.

Agradecimiento

A mis docentes por su desinterés en brindarnos sus conocimientos, enseñanzas y experiencias para consolidar nuestra formación profesional de administradores y la universidad Inca Garcilaso de la Vega por darnos la oportunidad de ser alumnos.

Índice de contenido

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenido.....	iv
Índice de Tablas.....	vi
Índice de Figuras.....	viii
Presentación.....	x
Resumen.....	xii
Abstract.....	xiii
I. Planteamiento del problema.....	14
1.1 Situación Problemática.....	14
1.2 Problema de Investigación.....	18
1.2.1 Problema General.....	18
1.2.2 Problemas Específicos.....	18
1.3 Justificación.....	18
1.3.1 Justificación Teórica.....	18
1.3.2 Justificación Práctica.....	20
1.4 Objetivos.....	21
1.4.1 Objetivo General.....	21
1.4.2 Objetivos Específicos.....	21
II. Marco Teórico.....	22
2.1 Antecedentes de la Investigación.....	22
2.2 Bases teóricas.....	29
2.2.1 Clima Laboral.....	29
2.2.1.1 Potencial humano.....	36
2.2.2 Desempeño laboral.....	79
2.3 Glosario de Términos.....	97
III. Hipótesis y Variables.....	103
3.1 Hipótesis General.....	103

3.2	Hipótesis Específicas	103
3.3	Identificación de variables	103
3.4	Operacionalización de Variables	104
3.5	Matriz de consistencia.....	106
IV.	Metodología	107
4.1	Tipo de Investigación.....	107
4.2	Diseño de Investigación	107
4.3	Unidad de Análisis	107
4.4	Población de Estudio.....	107
4.5	Tamaño de la muestra	107
4.6	Selección de la muestra.....	108
4.7	Técnicas de Recolección de datos.....	108
4.8	Procesamiento y análisis de datos	108
V.	Presentación de resultados	110
5.1	Análisis e interpretación de resultados.....	110
5.1.1	Resultados sobre el Clima Laboral.	110
5.1.2	Resultados sobre el Desempeño Laboral	125
5.2	Prueba de hipótesis	131
5.3	Discusión de resultados.....	139
	Conclusiones	141
	Recomendaciones	142
	Bibliografía	143
	Anexos	151

Índice de Tablas

Tabla 1 Operacionalización de variables	105
Tabla 2 Matriz de consistencia.....	106
Tabla 3 Respuesta de los encuestados sobre el nivel de liderazgo, en valores absolutos y en %	110
Tabla 4 Respuesta de los encuestados sobre la innovación, en valores absolutos y en %	111
Tabla 5 Respuesta de los encuestados sobre la recompensa, en valores absolutos y en %	112
Tabla 6 Respuesta de los encuestados sobre el confort, en valores absolutos y en %	113
Tabla 7 Respuesta de los encuestados sobre la dimensión potencial humano, en valores absolutos y en %	114
Tabla 8 Respuesta de los encuestados sobre la estructura, en valores absolutos y en %	115
Tabla 9 Respuesta de los encuestados sobre la toma de decisiones oportunas, en valores absolutos y en %	116
Tabla 10 Respuesta de los encuestados sobre la comunicación organizacional, en valores absolutos y en %	117
Tabla 11 Respuesta de los encuestados sobre la remuneración, en valores absolutos y en %	118
Tabla 12 Resumen de los indicadores del diseño organizacional, en valores absolutos y en %	119
Tabla 13 Respuesta de los encuestados sobre la identidad, en valores absolutos y en %	120
Tabla 14 Respuesta de los encuestados sobre conflicto y cooperación, en valores absolutos y en %	121
Tabla 15 Respuesta de los encuestados sobre la motivación, en valores absolutos y en %	122
Tabla 16 Resumen de los indicadores de la cultura organizacional, en valores absolutos y en %	123
Tabla 17 Respuesta de los indicadores del clima laboral, en valores absolutos y en %	124
Tabla 18 Respuesta de los encuestados sobre el desempeño en el trabajo, en valores absolutos y en %	125
Tabla 19 Respuesta de los encuestados sobre la comunicación, en valores absolutos y en %	126
Tabla 20 Respuesta de los encuestados sobre el desarrollo profesional, en valores absolutos y en %	127
Tabla 21 Respuesta de los encuestados sobre la objetividad, en valores absolutos y en %	128

Tabla 22 Respuesta de los encuestados sobre la eficiencia y eficacia, en valores absolutos y en %..	129
Tabla 23 Resumen de los indicadores de desempeño laboral, en valores absolutos y en %.....	130
Tabla 24 Datos de la dimensión potencial humano y la variable desempeño laboral.....	131
Tabla 25 Prueba de Chi cuadrado del potencial humano y el desempeño laboral.	132
Tabla 26 Datos de la toma de decisiones y la variable desempeño laboral	133
Tabla 27 Prueba de Chi cuadrado de la toma de decisiones y el desempeño laboral	134
Tabla 28 Datos de la dimensión conflicto y la cooperación y la variable desempeño laboral.....	135
Tabla 29 Prueba Chi cuadrado de conflicto y cooperación y el desempeño laboral.....	136
Tabla 30 Datos del clima laboral y la variable desempeño laboral.....	137
Tabla 31 Prueba Chi cuadrado del Clima Laboral y el desempeño laboral	138

Índice de Figuras

Figura 1 Respuesta de los encuestados sobre el nivel de liderazgo, en valores absolutos y en %	110
Figura 2 Respuesta de los encuestados sobre la innovación, en valores absolutos y en % ..	111
Figura 3 Respuesta de los encuestados sobre la recompensa, en valores absolutos y en % ..	112
Figura 4 Respuesta de los encuestados sobre el confort, en valores absolutos y en %	113
Figura 5 Resumen de los indicadores del potencial humano, en %	114
Figura 6 Respuesta de los encuestados sobre la estructura, en valores absolutos y en % ..	115
Figura 7 Respuesta de los encuestados sobre la toma de decisiones oportunas, en valores absolutos y en %	116
Figura 8 Respuesta de los encuestados sobre la comunicación organizacional, en valores absolutos y en %	117
Figura 9 Respuesta de los encuestados sobre la remuneración, en valores absolutos y en %	118
Figura 10 Resumen de los indicadores del diseño organizacional, en valores absolutos y en %	119
Figura 11 Respuesta de los encuestados sobre la identidad, en valores absolutos y en % ..	120
Figura 12 Respuesta de los encuestados sobre conflicto y cooperación, en valores absolutos y en %	121
Figura 13 Respuesta de los encuestados sobre la motivación, en valores absolutos y en %	122
Figura 14 Resumen de los indicadores de la cultura organizacional, en valores absolutos y en %	123
Figura 15 Respuesta de los indicadores del clima laboral, en valores absolutos y en %	124

Figura 16 Respuesta de los encuestados sobre el desempeño en el trabajo, en valores absolutos y en %	125
Figura 17 Respuesta de los encuestados sobre la comunicación, en valores absolutos y en %	126
Figura 18 Respuesta de los encuestados sobre el desarrollo profesional, en valores absolutos y en %	127
Figura 19 Respuesta de los encuestados sobre la objetividad, en valores absolutos y en %	128
Figura 20 Respuesta de los encuestados sobre la eficiencia y eficacia, en valores absolutos y en %	129
Figura 21 Resumen de los indicadores de desempeño laboral, en valores absolutos y en %	130

Presentación

La presente tesis, tiene como propósito determinar qué relación existe entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la planta de procesamiento de valores de la Empresa Hermes Transportes Blindados, para cuyo efecto fijamos el 2017 como año de estudio; los resultados de este estudio, servirán como insumos valiosos, para adoptar las medidas correctivas si fuera el caso; Es importante saber cuál es la percepción del trabajador respecto del clima laboral y determinar cómo esto influye en su rendimiento laboral y a partir de ello conocer si el clima laboral los afecta favorablemente, por lo que la organización deberá reforzar la política de trabajo dirigidos a los trabajadores; de encontrar resultados por contrarios, tendremos en cuenta si el colaborador percibe que su ambiente laboral los afecta negativamente, esto generaría desconfianza en la institución, desgano, resistencia al cambio, etc.; La organización deberá implementar un programa de incentivos dirigido a los colaboradores con la finalidad de revertir esta tendencia. El clima laboral es concebido por los investigadores en el campo organizacional con diversas definiciones, es así que Brunet (1987) se ha interesado por conocer cuáles son los elementos que impactan en el rendimiento de los trabajadores, en otras palabras, cuáles son los elementos físicos y sociales que impactan en el comportamiento humano. En ese sentido, a la luz de la doctrina, resulta oportuno, aplicar un estudio del clima laboral en una empresa del ámbito nacional con la finalidad si influye o no en el rendimiento de los trabajadores; Para llegar a los resultados trazados hemos visto por conveniente realizar una investigación de tipo descriptivo correlacional, transversal, no experimental, teniendo como unidad de análisis a un trabajador que trabaja como cajero de Procesamiento de Valores de la Empresa Hermes Transportes Blindados; siendo nuestro objeto de estudio los 149 Cajeros. La muestra empleada fue 108 cajeros a quienes se le aplicó la encuesta.

Los resultados de la investigación se presentan en cinco capítulos:

En el capítulo I, desarrollamos el planteamiento del problema, en el cual exponemos de manera precisa, el problema de investigación; además, fundamentamos la justificación del mismo, así mismo señalamos puntualmente los objetivos de la investigación.

En el capítulo II, desarrollamos el Marco Teórico de la investigación, donde hemos tenido cuidado en recopilar los antecedentes de la investigación y las consideraciones teóricas que sustentan nuestro proyecto de investigación. Finalmente incluimos un glosario de términos, para organizar los términos técnicos y especializados de la investigación.

En el capítulo III, desarrollamos la Hipótesis general y específicas, identificamos las variables que explican el Clima Laboral y Desempeño Laboral; así mismo, desarrollamos la operacionalización de variables y construimos el cuadro de la matriz de consistencia.

En el capítulo IV, desarrollamos el marco metodológico de la investigación, en el que definimos el tipo de investigación, diseño de investigación, unidad de análisis, población de estudio, tamaño y selección de las muestras.

En el capítulo V, presentamos de manera ordenada y analítica los resultados de la investigación, que nos permiten definir si existe relación entre el clima laboral y desempeño laboral. Finalmente, presentamos las conclusiones y recomendaciones de la investigación, así como las referencias bibliográficas y anexos.

Resumen

El objetivo de la investigación ha sido determinar la relación que existe entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la Planta de Procesamiento de Valores de la Empresa Hermes Transportes Blindados en el periodo 2017.

Para la obtención de la información se aplicó una encuesta a los 108 colaboradores del Área de Procesamiento de Valores; es importante precisar que los colaboradores trabajan actualmente en la empresa en mención. Para recolectar la información necesaria aplicamos, la técnica de la encuesta en forma de cuestionario para cada variable. El cuestionario de clima laboral y desempeño laboral estuvieron compuestos por 55 y 19 ítems respectivamente, con una amplitud de escala de Likert (siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca y nunca).

Con los resultados generados por la aplicación de las encuestas, se organizó una base de datos en el software SPSS, que permitió conocer cada variable por separado y poner a prueba el grado de independencia o dependencia entre ellas.

La significatividad o grado de precisión, es alta porque la evidencia estadística demuestra que los resultados presenta un menor a 0.01; con lo cual decimos que no existe suficiente evidencia estadística para rechazar la relación, porque la p -valor < 0.05 . En consecuencia, se afirma con un nivel de confianza del 95% que existe una relación significativa entre el clima laboral y desempeño de los colaboradores en la Planta de Procesamiento de Valores de la Empresa Hermes Transportes Blindados.

La conclusión principal de la investigación es que existe una relación significativa, con un grado de confianza del 95 % entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores en la Planta de Procesamiento de Valores de la Empresa Hermes Transportes Blindados el año 2017.

Palabras clave: clima laboral y desempeño laboral.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between the working environment and the performance of the employees of the Securities Processing Plant of Hermes Arportes Blindados in the 2017 period.

To obtain the information, a survey was applied to the 108 employees of the Securities Processing Area; It is important to specify that the collaborators currently work in the company in question. To collect the necessary information, we apply the survey technique in the form of a questionnaire for each variable. The questionnaire on work environment and work performance consisted of 55 and 19 items respectively, with a scale of Likert scale (always, almost always, sometimes, almost never and never).

With the results generated by the application of the surveys, a database was organized in the SPSS software, which allowed knowing each variable separately and testing the degree of independence or dependence between them.

The significance or degree of precision is high because the statistical evidence shows that the results have a lower than 0.01; with which we say that there is not enough statistical evidence to reject the relationship, because the p-value <0.05 . As a result, it is stated with a 95% confidence level that there is a significant relationship between the work environment and the performance of employees in the Hermes Transportes Blindados Plant of Securities Processing. The main conclusion of the research is that there is a significant relationship, with a 95% confidence level between the work environment and the performance of employees in the Securities Processing Plant of the Hermes Armored Transport Company in 2017.

Keywords: labor climate and job performance.

I. Planteamiento del problema

1.1 Situación Problemática

El presente estudio se desarrolla en una empresa de traslado de valores, organización que se dedica al transporte y custodia de remesas (valorados) y procesamiento de dinero en el Perú, cuenta con 31 años de historia, inicia sus servicios el 15 de octubre de 1985 en la ciudad de Lima, distrito de Chorrillos.

En los inicios solo contaba con 3 vehículos blindados y un reducido grupo de colaboradores, fueron los pioneros en brindar servicios de: Procesamiento de dinero, recuento, selección y custodia, su primera sucursal fue inaugurada en Huacho en 1990. En 1987 crea una nueva línea de negocio llamada Domesa con el servicio de traslado y custodia de documentos valorados (valijas y chequeras), por el año 1991 inauguran las sucursales de Arequipa e Ica.

En 1992 inauguran Tacna y Cusco, 1993 Trujillo, 1994 Cajamarca, Chimbote y Chiclayo, en 1995 crean otra nueva línea de negocio llamada ATM en cajeros automáticos de los principales Bancos del Perú, otro servicio se inauguró en 1997 Traslado y Custodia Especializada de Backup, 1998 se inaugura la sucursal de Huancayo y lanzan el software insignia Hermetic que hoy en día es utilizado por la mayoría de sus clientes, en 1999 otro software que revolucionaría el SHAC, en el 2000 inauguran la central SAC y se obtuvo la primera certificación de calidad SGS y en los últimos años fueron ampliándose y expandiéndose por el Perú innovando nuevos servicios como Canales, SIM entre otros.

El comité ejecutivo estuvo formado en un inicio por los socios fundadores y uno de los grupos más poderosos del país y también con accionistas minoritarios, pero fue en el año 2015 cuando los accionistas mayoritarios venden sus acciones a un importante grupo de inversionistas de Estados Unidos y que es dueño a su vez de algunas empresas en nuestro país. Actualmente cuenta con los siguientes servicios:

Logística de Valores: Traslado de Valores, Pases Aéreos, Carga Segura, Custodia, Pagos Móviles y Procesamiento.

Servicios de Minería: Traslado de Metales, Administración de Bóveda en unidad minera, Control y gestión de Seguridad Minera, Traslado y Protección de Convoys para: Precipitados y Concentrados, Consultoría de Seguridad y otros.

Soluciones Tecnológicas y Operativas: BPO (Business Processing Outsourcing, Servicio integral de Mensajería (SIM), cash Management.

Gestión de Canales: Outsourcing de redes. En la actualidad contamos con 15 sucursales a nivel nacional, por el Norte Cajamarca, Chiclayo, Chimbote, Huacho, Huaraz, Jaén, Trujillo, Tumbes y por el Sur Arequipa Cusco Huancayo, Huánuco, Ica, Tacna, Puerto Maldonado.

La Visión de la empresa es ser reconocidos como los mejores en la administración de riesgos y su Misión cuidar el esfuerzo de los que hacen crecer al país.

Al respecto de la misión que tiene la empresa es muy enfática, el esfuerzo de los que hacen crecer al país se ve reflejado en los valores que los clientes confían a esta empresa para su cuidado, la responsabilidad que adquiere es muy grande y para que sea llevada con el mayor de los éxitos existe detrás de esto una serie de procesos rigurosos que los clientes necesitan para la operación y envío de sus remesas a nuestras instalaciones, los recursos que la empresa necesita para dar un servicio dentro de los estándares de calidad y eficiencia que se debe tener.

Con respecto, al clima laboral en la Planta de Procesamiento de Valores de la empresa Hermes Transportes Blindados, se observó que:

.

Primero: La comunicación de las directivas de trabajo hacia el personal de la planta de procesamiento es rígida y vertical.

Segundo: La autonomía de los trabajadores es casi nula en la medida que la toma de decisiones emana de los superiores jerárquicos, dejando escaso margen de acción a los colaboradores.

Tercero: En cuanto a la motivación de los trabajadores, en la actualidad se otorgan recompensas por la productividad laboral, reconocimientos personales, incremento de sueldo y otros, pero de forma esporádica y no de manera sostenida. Respecto a la productividad laboral, la eficacia y la eficiencia laboral de los trabajadores de la empresa, no es lo óptimo, debido a los factores mencionadas líneas arriba.

De la observación realizada, inferimos que en la actualidad, el clima laboral tiene relación directa con el desempeño laboral de los colaboradores de la Planta de Procesamiento de Valores de la Empresa Hermes Transportes Blindado. El objeto de estudio de la investigación es la Planta de Procesamiento de Valores de la Empresa Hermes Transportes Blindados.

Dentro de la Planta de Procesamiento, la mayor parte son Cajeros, cuya función consiste en el conteo, clasificación y depuración de billetes y monedas, siendo esta tarea de alta responsabilidad.

Por esa razón, consideramos, muy importante conocer lo que piensan y sienten los colaboradores de la Planta de Procesamiento respecto a la política de trabajo

implementada por la empresa, ¿cuáles son sus metas, aspiraciones, entre otros? con la finalidad de proponer introducir cambios planificados en la gestión empresarial, con lo cual pretendemos modificar la conducta de los trabajadores tendientes a la mejoría en su rendimiento laboral.

1.2 Problema de Investigación

1.2.1 Problema General.

¿Qué relación existe entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la Planta de Procesamiento de Valores de la Empresa Hermes Transportes Blindados en el año 2017?

1.2.2 Problemas Específicos.

1. ¿Qué relación existe entre el potencial humano y el desempeño de los colaboradores de la Planta de Procesamiento de Valores de la Empresa Hermes Transportes Blindados en el año 2017?
2. ¿Qué relación existe entre el diseño organizacional y el desempeño de los colaboradores de la Planta de Procesamiento de Valores de la Empresa Hermes Transportes Blindados en el año 2017?
3. ¿Qué relación existe entre la cultura organizacional y el desempeño de los colaboradores de la Planta de Procesamiento de Valores de la Empresa Hermes Transportes Blindados en el año 2017?

1.3 Justificación

1.3.1 Justificación Teórica.

Nuestra investigación busca determinar si el clima laboral en el área de la empresa en mención, afecta el desempeño de los trabajadores. La

identificación de esta problemática, servirá de insumo valioso para la empresa y dependerá de esta, implementar acciones para su remediación, que de ejecutarse, incentivara positivamente el rendimiento de los trabajadores.

El clima laboral influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad del trabajador. Desde hace tiempo los expertos vienen hablando de la importancia del clima laboral al interior de las organizaciones.

Arbaiza L. (2010), *Comportamiento Organizacional: bases y fundamentos* (1ª ed.) Buenos Aires, Argentina: Cengage Learning. Sostiene que el mejoramiento del clima laboral incentiva a los trabajadores, despertando la competitividad entre ellos, logrando mejores resultados financieros; además de lograr en los trabajadores altos niveles de satisfacción laboral, siendo éste el indicador fundamental para el buen desempeño de los trabajadores. Por su lado, trabajadores satisfechos, modifican su conducta de manera favorable al cumplimiento de objetivos empresariales. Concluye diciendo que, las empresas, tener como objetivo la satisfacción y motivación de sus empleados

Robbins y Judge (2013), señala que en las organizaciones, la evaluación de los empleados se limita a evaluar, la forma en que realizan sus actividades, incluyendo una descripción del puesto de trabajo, sin embargo, afirma que se necesita mayor información para hacer una mejor evaluación del desempeño laboral, tales como: 1) Desempeño de las tareas,

se refiere al cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que contribuyen a la producción de un bien o servicio. 2) Civismo, se refiere al ambiente psicológico de la organización, brindar ayuda entre trabajadores aunque esta no se solicite, tratarse con respeto entre trabajadores y hacer críticas constructivas. 3) Falta de productividad., se refiere a las acciones que dañan de manera activa a la organización, tales conductas incluyen el robo, daños a la propiedad, comportándose de forma agresiva con los compañeros y ausentarse con frecuencia.

1.3.2 Justificación Práctica.

El presente estudio es de la mayor importancia ya que pretendemos demostrar que de las condiciones en que se desarrolla el trabajo depende que el colaborador tenga un desempeño laboral óptimo o trabaje con desinterés; en uno u otro caso hará que se cumplan las metas trazadas por la empresa o no se cumplan.

Por eso es necesario que el trabajador, se vea incentivado por condiciones materiales de trabajo apropiadas y por un programa permanente de incentivos en función a su productividad, tales como, incrementos remunerativos, premios, bonificaciones, reconocimiento, buen trato, etc. para que se sienta a gusto y pueda desarrollar sus capacidades en función de los objetivos y metas de la empresa.

El resultado de esta investigación beneficiará, en primer lugar a la Empresa ya que conociendo la percepción de sus colaboradores sobre el clima laboral existente, podrán tomar las medidas necesarias para mejorarlo y

generar un mejor desempeño de los mismos.

Finalmente podemos manifestar, que este estudio sobre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la Empresa Hermes Transportes Blindados pueden replicarse en otras empresas de nuestro país.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General.

Determinar la relación que existe entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la Empresa Hermes Transportes Blindados en el año 2017.

1.4.2 Objetivos Específicos.

1. Determinar la relación que existe entre potencial humano y el desempeño de los colaboradores de la Empresa Hermes Transportes Blindados en el año 2017.
2. Determinar la relación que existe entre el diseño organizacional y el desempeño de los colaboradores de la Empresa Hermes Transportes Blindados en el año 2017.
3. Determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y el desempeño de los colaboradores de la Empresa Hermes Transportes Blindados en el año 2017.

II. Marco Teórico

2.1 Antecedentes de la Investigación

A. Antecedentes Internacionales

Arizmendi Díaz (2015) en su investigación titulada: La relación del Clima Laboral en la Motivación de logro de trabajadores mexicanos, en la Universidad Nacional Autónoma de México, Concluye: que un mejor clima laboral, define una mayor preferencia por desempeñar tareas difíciles, buscando la perfección en el trabajo y contribuye al mejoramiento de las relaciones interpersonales entre los trabajadores.

Duque (2009) en su tesis titulada: Desarrollo del modelo de clima laboral Maqui Avícola Ltda. Pontificia Universidad Javeriana, Concluye que, si la empresa busca mejorar su competitividad en el sector avícola, debe mejorar el clima laboral como elemento base para retomar su posicionamiento en el mercado a través de la buena dirección, innovación y cambio.

Marroquín y Pérez (2011) en su investigación: El Clima Organizacional y su Relación con el Desempeño Laboral en los Trabajadores de Burger King- Guatemala Universidad San Carlos - Guatemala; Concluye que, existe un buen clima organizacional que influyen en un desempeño positivo de los trabajadores, lo cual redundará en beneficio de la organización empresarial. Asimismo, el estudio revela que los trabajadores de los restaurantes de Burger King tienen libertad en la realización de sus labores, tiene una apreciación que sus condiciones laborales son buenas, las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo responden a

sus obligaciones, tienen calidad y compromiso de responsabilidad. Finalmente, los trabajadores tienen la oportunidad de desarrollarse y sentirse satisfechos por la realización de sus deberes y responsabilidades encomendadas.

Ojeda Galindo (2011) en su investigación titulada: Propuesta para determinar la reacción entre el clima laboral y el desempeño laboral, en la Universidad Nacional Autónoma de México; Concluyo, afirmando que para poder determinar el funcionamiento de una organización en lo individual, grupal u organizacional, el clima laboral es una variable principal; así mismo, concluyo que el estudio del clima laboral permite identificar con precisión las deficiencias del funcionamiento de la organización; lo cual permite implementar las medidas correctivas en las áreas identificadas como problemáticas.

Rodríguez Aranda (2014) en su investigación titulada: Diagnóstico del Clima Laboral en la Dirección General de Recursos Humanos de la Secretaría de Desarrollo Social del Gobierno Federal, en la Universidad Nacional Autónoma de México; Concluye que la institución tiene un buen indicador de clima organizacional y cultura organizacional, es decir 14 de 20 dependencias están bien. Recomienda además superar esta calificación de manera eficaz, con la finalidad que mejorar su posición en esta evaluación y así mejorar la imagen de ésta.

Ramos (2011) desarrolló la investigación denominada: La motivación laboral y su relación con el clima laboral en los trabajadores del Banco Ecuatoriano de la Vivienda Matriz Quito - Universidad Central del Ecuador. Se propuso determinar si la desmotivación influye en el clima laboral en los trabajadores del Banco Ecuatoriano de la Vivienda Matriz Quito. Llegando a la conclusión que: un clima inadecuado y la insatisfacción, trae carencia de motivación de los trabajadores, contribuyendo a un inadecuado clima laboral. Al someter a estudio estudiar al Banco Ecuatoriano, se examinó mediante encuestas y entrevistas a 165 funcionarios. Los resultados arrojaron un nivel de motivación media alta, condiciones de trabajo adecuadas, políticas administrativas medianamente en el cumplimiento, desarrollo personal con posibilidad de progresar, relación con la autoridad en condiciones adecuadas, liderazgo administrativo apropiado, crecimiento laboral y personal totalmente de acuerdo.

B. Antecedentes Nacionales

Armas (2010) en su tesis titulada, Factores asociados al clima organizacional del personal que labora en la editorial Vallejana de la Universidad César Vallejo, Provincia de Trujillo, diciembre 2010; Concluye que existen dos factores fundamentales que caracterizan el clima laboral; el factor demisión tecnológico y entorno, caracterizados por las condiciones de trabajo, los materiales y equipos; y el factor dimensión humana, caracterizado por la actitud personal y relaciones interpersonales.

Arnao y Villegas (2015) desarrollaron la tesis: Propuesta de Plan de Mejora del Clima Laboral del Banco Continental BBVA, basado en la teoría de Litwin y Stringer, Chiclayo. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo, Perú; Se trazaron como objetivo desarrollar una propuesta de un Plan de mejora, basado en la Teoría de Litwin y Stringer, para el Clima Laboral de los trabajadores del Banco Continental BBVA Balta-Chiclayo. Concluyeron que, los trabajadores de la agencia bancaria conocen la estructura organizativa, existe un incipiente trabajo en equipo, el otorgamiento de recompensas, lo reconocen como estímulo por el trabajo bien hecho, existe un buen clima de trabajo, escaso espíritu de colaboración, las normas de rendimiento, son bastante alto, existen conflictos y el grado de identidad de los trabajadores con la empresa es alto.

Córdova (2010) en su trabajo de investigación titulado: Factores que influyen en el clima laboral de la institución educativa José María Arguedas del distrito de la Victoria. Universidad César Vallejo; Se concluyen diciendo que toda organización cuenta con sus propias características y propiedades muy particulares que influyen en el ambiente interno de las organizaciones.

Gutiérrez (2014) para obtener el título en administración, en su tesis titulada Relación del Clima Laboral y el Desempeño del Personal de la Empresa Representaciones Laredo SAC, Trujillo 2014 de la Universidad Nacional de Trujillo; Concluye afirmando que el estudio del clima laboral

de los trabajadores tienen una percepción negativa y que afecta negativamente en el desempeño laboral del último trimestre, traduciéndose en una afectación a sus ganancias y la fidelidad del personal en sentirse identificado con su trabajo.

Monteza (2012) en su tesis de maestría titulada: Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico hospital Essalud Chiclayo, 2010 - Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; Se concluyó, afirmando que el clima laboral en el hospital es medianamente favorable; caracterizado por la excesiva carga laboral que impide la autorrealización, escaso compromiso y desmotivación del personal. En cuanto a la satisfacción laboral se ubicaron en un nivel medianamente satisfactorio, justificándose por la falta de fortalecimiento de los beneficios sociales y/o remunerativos, así como el mejoramiento de las condiciones materiales de trabajo, débiles relaciones interpersonales, entre otros; situaciones que no han sido atendidos por los directivos del hospital. Al final, se encontró, que existe influencia entre el clima laboral y la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo de Chiclayo.

Pérez y Rivera (2015) en su tesis de maestría por la Universidad Nacional de la Amazonía, titulada Clima laboral y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía peruana, período 2013; El estudio fue de clase descriptiva y correlacional, ciñéndose al diseño de investigación no experimental transversal las

conclusiones establecidas sostienen respecto a la dimensión de comunicación, el personal, percibe la facilidad y velocidad en la cadena de valor de los procesos dentro de la organización. Poseen acercamiento a la manifestación de aquello que necesitan y a la retroalimentación de sus capacidades. En las Condiciones laborales, los colaboradores, observan como en una Institución donde se ejercen relaciones laborales propicias entornos apropiados, protección en el trabajo, agradecimiento y salarios afines a las características del empleo. Respecto a la dimensión Autorrealización, el personal, percibe a su organización como entorno laboral que contribuye al progreso individual y profesional. Sus políticas de trabajo contribuyen a adaptar sus características de puestos de acuerdo a sus requerimientos como institución, su propósito es brindarles mayor valía a las competencias y abarcar mayores necesidades laborales.

Quintero (2014) en su tesis titulada Clima Laboral y Desempeño Laboral del Personal de la Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago de la Ciudad de Chimbote en año 2014, de la Universidad Mayor de San Marcos; Concluyó que el clima organizacional viene determinado el desempeño favorable de los trabajadores de manera productiva y eficiente.

Ríos (2016) en su trabajo de investigación titulado Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la superintendencia de administración tributaria – SAT Tarapoto, en el año 2016, en la Universidad Alas Peruanas ; Llegó a la conclusión que a menor estrés mejor es el desempeño laboral de los trabajadores.

Saavedra (2013) en su tesis denominada: El Clima Laboral y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de Autoservicios Bigote Tarapoto 18 primer semestre del año 2013, Universidad Cesar Vallejo, en la ciudad de Tarapoto; Llegando a la conclusión de que se puede dar a conocer que los colaboradores de Autoservicios Bigote son malos en sus habilidades interpersonales, en sus habilidades para resolver problemas, en sus habilidades para comunicarse, y en sus habilidades para planear y organizar; de esta manera se da a conocer que el desempeño laboral de los colaboradores que existe en autoservicios Bigote en general es malo. Se concluye que el clima laboral que existe en Autoservicios Bigote es inadecuado y esto influye de manera negativa en el desempeño laboral de sus colaboradores, ya que los colaboradores están de acuerdo con que el clima organizacional que existe es inadecuado, al mismo tiempo se puede observar que los colaboradores son malos en cuanto al desempeño laboral.

Valdivia (2014) en su trabajo de investigación titulado El Clima Laboral en el desempeño laboral de la empresa Damper Trujillo S.A.C. ; Concluyó que, estableciendo un clima laboral inadecuado o negativo afecta directamente el desempeño de los trabajadores; en el caso particular, el clima laboral la permite a los trabajadores desarrollarse y sentirse satisfecho por los resultados logrados en la ejecución de sus responsabilidades y deberes que debe cumplir diariamente.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Clima Laboral.

En la modernidad, las organizaciones se enfrentan a varios desafíos debido a la naturaleza dinámica del entorno. Uno de los muchos desafíos para el negocio es para satisfacer a sus empleados en el proceso de cobrar con el cambio y el desarrollo del medio ambiente y lograr éxito y permanecer en competición.

El tema Relaciones Humanas está vinculado al respeto del personal que comprende promover o relacionar profesional con base en la ética. Es mucho es templado como deficientes en las Relaciones Humanas en el ambiente de trabajo. El ambiente de trabajo está directamente vinculado a los resultados de los colaboradores (Álvarez, 2006).

No se trata sólo del pan nuestro de cada día. Trabajar significa pasar al menos un tercio del día en la empresa con el compromiso de que haya una producción interesante y creativa por parte del trabajador, pero también satisfacción en estar en un ambiente de trabajo motivador. El equipo cohesivo y que se siente valorado e instigado a desafíos son los mayores termómetros de la satisfacción en el espacio profesional. Pero, ¿qué hacer para conseguir ese ambiente de trabajo del que todos quieren formar parte y contribuir a su evolución?

La empresa también puede contribuir al crecimiento profesional de su colaborador. Hay varias instituciones educativas que ofrecen innumerables ventajas para quien desea capacitar y entrenar a su equipo. Al incentivar y proporcionar talleres, cursos, debates y

tantas otras opciones de desarrollo profesional, hay ventajas para las dos partes. Tanto para el emprendedor, que estará invirtiendo en un colaborador más capacitado, como para los empleados, que verán seriedad y compromiso con todo el equipo. (Antúñez, 2015).

En el caso de que se produzca un cambio en la calidad de vida de la población, se debe tener en cuenta que, en el caso de las mujeres, las organizaciones complejas en la sociedad de las contemporáneas, pido a los autores que emplean la confianza simplemente sentido común no tiene sentido hacer describir los aspectos de la organización organizativa, sino que se dedican a la tarea, como diferenciado un constructo de concepción de la disciplina. Con respecto a este último abordaje, una operacionalización es planteada como un desafío teórico y empírico, denominado en que es difícil identificar sus expresiones más visibles (Anzola, 2003).

La existencia de una percepción de malestar en las personas de las organizaciones, relatadas en términos de sensación de descontento con las relaciones que se establecen en el ambiente de trabajo, que manifiestan también en la forma de ansiedad y angustia; el sentimiento de que las expectativas no son atendidas y de que la organización se aprovecha de modo utilitarista en el conocimiento / experiencia de los empleados la percepción de ser excluidos de los procesos decisorios que afectan sus trabajos y sus vidas, la no valorización en el día a día de la competencia de creación de las personas.

La consideraron de esa forma ser bajo el nivel de confianza entrevistados en las organizaciones (dirigentes, colegas y otros) y, aún más relevante, detectaron que eso viene afectando a la salud de las personas, su desempeño profesional y los resultados organizacionales.

Según Marroquín y Pérez (2011) señala lo siguiente:

“La calidad de vida en el ambiente de trabajo busca facilitar y satisfacer las necesidades del trabajador al desarrollar sus actividades en la organización a través de acciones para el desarrollo personal y profesional”.

Tal calidad de vida busca facilitar y satisfacer las necesidades del trabajador al desarrollar sus actividades en la organización teniendo como idea básica el hecho de que las personas son más productivas cuanto más satisfechas e involucradas con el propio trabajo. Por lo tanto, la idea principal es la conciliación de los intereses de los trabajadores y de las organizaciones, es decir, al mejorar la satisfacción del trabajador dentro de su contexto laboral, se mejora consecuentemente la productividad.

También se hace necesario evaluar, de forma sistemática, la satisfacción de los servidores, pues, en ese proceso de autoconocimiento, los sondeos de opinión interna son una importante herramienta para detectar la percepción de los funcionarios sobre los factores intervinientes en la calidad de vida

y en la organización del trabajo (Meléndez, 2015).

El ser humano es único en su esencia tiene personalidad propia, necesidades que lo motivan y el miedo a los cambios repentinos. Y es justamente eso lo que nos hace tan diferentes el uno del otro y con una visión de mundo totalmente diversificada que atrae el deseo de desvelarlo, de conocerlo.

Arizmendi (2015) afirma lo siguiente:

“La motivación es el resultado de los estímulos que actúan sobre las personas llevándolas a la acción. Es decir, para que haya acción o reacción es necesario que un estímulo sea implementado, sea derivado de algo externo o proveniente del propio organismo”.

Por eso, el ser humano tiene la necesidad de ser aceptado socialmente (trabajo, escuela / universidad, grupos de amigos, etc.), de ser amado, reconocido, de pertenecer y formar parte de algo, de ser notado positivamente, de ser útil, etc., de atender sus necesidades fisiológicas, de seguridad, de autoestima y de autorrealización. El clima de organización (a veces sabido como el Clima Corporativo) es el proceso de cuantificar La cultura de una organización, y esto precede la noción de cultura de organización. Esto es un juego de las propiedades del entorno de trabajo, percibido directamente o indirectamente por los empleados, que son asumidos para ser una fuerza principal en la influencia en el comportamiento de empleado.

La cultura de organización tiende a ser compartida por todo o la mayor parte de miembros de algún grupo social, es algo que los más viejos miembros por lo general tratan de pasar a miembros más jóvenes, y el comportamiento de formas, estructuras, y las percepciones del mundo. Las culturas a menudo son estudiadas y entendidas en un nivel nacional, como la cultura americana o francesa. La cultura incluye valores profundamente sostenidos, creencia y suposiciones, símbolos, héroes, y rituales (Williams,2013).

La cultura puede ser examinada en un nivel de organización también. La distinción principal entre la cultura de organización y nacional es aquella gente puede decidir unir un lugar de trabajo, pero por lo general son nacidos en una cultura nacional.

El clima de organización, de otra parte, a menudo es definido como el modelo que se repite de comportamiento, actitudes y sentimientos que caracterizan la vida en la organización, mientras una cultura de organización tiende a ser profunda y estable. Aunque la cultura y el clima sean relacionados, el clima a menudo demuestra más fácil para evaluar y cambiarse. En un nivel individual de análisis llaman el clima individual psicológico al concepto. Estas percepciones individuales a menudo son agregados o recogidas para el análisis y la comprensión en el equipo (Yovera, 2013).

Hay varios accesos al concepto de clima. Dos en particular han recibido el patrocinio sustancial: el esquema cognoscitivo se acerca y el acercamiento de percepción compartido. El acercamiento de esquema cognoscitivo considera el concepto de clima como un sentimiento o percepción del individuo respecto a su entorno laboral y la representación cognoscitiva del entorno de trabajo. De estas evaluaciones de clima de la perspectiva debería ser conducido en un nivel individual.

El clima de organización también ha sido definido como la percepción compartida del modo que describe como están las cosas en la organización.

Las representaciones cognoscitivas de objetos sociales se mencionan como esquemas. Estos esquemas son una estructura mental que representa algún aspecto del mundo. Ellos son organizados en la memoria en una red asociativa. En estas redes asociativas, esquemas similares son arracimados juntos. Cuando un esquema particular es activado esquemas relacionados pueden ser activados también. La activación de esquema también puede aumentar la accesibilidad de esquemas relacionados en la red asociativa. Cuando un esquema es más accesible esto quiere decir más rápidamente puede ser activado y usado en una situación particular (Uría, 2011).

Dos procesos que aumentan la accesibilidad de esquemas son el saliente y la cebadura. El saliente es el grado al cual un objeto particular social se destaca en relación con otros objetos sociales en una situación.

El saliente de un objeto el más probablemente que los esquemas para aquel objeto serán hechos accesible. Por ejemplo, si hay una hembra en un grupo de siete machos, esquemas femeninos sexuales pueden ser más accesibles e influir en el pensamiento del grupo y el comportamiento hacia el miembro de grupo femenino. La cebadura se refiere a cualquier experiencia inmediatamente antes de una situación que hizo que un esquema fuera más accesible (Salas, 2010).

Algunos investigadores han perseguido el modelo de percepción compartido de clima de organización. Su modelo identifica las variables que moderan la capacidad de una organización de movilizar su mano de obra para alcanzar objetivos de negocio y maximizar el funcionamiento.

Algunas organizaciones usan este modelo de clima para inspeccionar el personal para identificar y medir aquellos aspectos de un lugar de trabajo que hacen impacto con: tensión, moral, calidad de vida laboral, bienestar, contrato de empleado y volumen de ventas y funcionamiento.

Mientras una organización y sus líderes no pueden quitar cada estresor en la vida diaria de sus empleados, estudios de clima de organización han identificado un número de comportamientos de los líderes que tienen un impacto significativo sobre la tensión y la moral. Por ejemplo, un Queensland declara al patrón de gobierno,

Queensland el Transporte, ha encontrado que la conciencia de los directores crecientes de estos comportamientos ha mejorado la calidad de empleados de vida de trabajo y la capacidad del QT'S de entregar sus objetivos de organización (Robbins 2005).

Las teorías de los cognoscitivos, neuropsicología y la inteligencia emocional proporcionan la exposición razonada adicional científica para determinar el por qué los líderes deberían mejorar la tensión y la moral en el lugar de trabajo para alcanzar el funcionamiento máximo. Los estudios de clima pueden proporcionar pruebas concretas de como esto trabaja en la acción. La inspección de clima de organización permite el impacto de recursos humanos (recursos humanos) estrategias para ser evaluadas para crear el rendimiento de la inversión de recursos humanos cálculos. Estos datos han sido encontrados para ser sumamente eficaces en el cambio de la perspectiva de iniciativas a base de gente como ser una inversión más bien que un coste y la transformación de recursos humanos en un compañero crítico de misión estratégico de su percepción de la administración de personal.

2.2.1.1 Potencial humano.

El Movimiento del Potencial Humano (HPM) surgió del entorno de la contracultura de la década de 1960 y se formó en torno al concepto de cultivar un potencial extraordinario que sus defensores creen que yace en gran medida sin explotar en todas las personas.

El movimiento tiene la creencia de que, a través del desarrollo del potencial humano, los humanos podemos experimentar una calidad de vida excepcional llena de felicidad, creatividad y realización. Se comienzan a desatar este potencial asumido a menudo se encuentran dirigiendo sus acciones dentro de la sociedad para ayudar a otros a liberar su potencial (Méndez,2006).

Los partidarios creen que el efecto neto de las personas que cultivan su potencial provocará un cambio social positivo en general. La aparición de HPM está vinculada a la psicología humanista. El movimiento está fuertemente influenciado por la teoría de autorrealización de Abraham Maslow como la expresión suprema de la vida de un ser humano.

El movimiento de potencial humano (HPM), es una mezcla conspirativa de cortejo secular y religioso, tuvo una cierta popularidad desde finales de los años sesenta hasta principios de los ochenta. Incorporó gran parte de lo que estaba de moda en los círculos paranormales y de motivación, incluidos el material anterior de la teosofía y otras filosofías esotéricas.

Se inspiró fuertemente y, a su vez, influyó en muchas filosofías de autoayuda de la época. También se basó en gran medida en el campo de la psicología humanista entonces dominante, y se alimentó directamente en el movimiento de la Nueva Era. El movimiento se centró en gran medida en la naturaleza y las capacidades percibidas de la conciencia (todavía un término común en las escrituras de los sucesores del movimiento) y (como muchos otros sistemas de creencias de este tipo) fue decididamente vitalista en su visión de la vida (Vargas, 2001).

Un notable subconjunto del movimiento promovió nuevas terapias psicológicas como la terapia de gritos primarios, la terapia de grupo de encuentros y el renacimiento, que los psicólogos de la corriente principal inicialmente consideraron con interés abierto, pero que resultó ser una charlatanería inútil. Mientras que la ciencia pensadores del movimiento humano potencial, muchos defensores del potencial humano cambiaron a un tono más religioso y espiritual, y todo el lío podrido fue absorbido por el movimiento de la Nueva Era de la década de 1980, aunque conservando un tanto presencia nebulosa en la conciencia general de la sociedad. En cuanto a la conciencia, sigue siendo un tema de considerable interés en los círculos de psicología e inteligencia artificial, pero las contribuciones del

movimiento de potencial humano al tema han sido irrelevantes en el mejor de los casos.

2.2.1.2 Liderazgo.

La literatura especializada debate diversos puntos de vista, contrastando los enfoques orientales y occidentales con el liderazgo, y también (dentro de Occidente) los enfoques de EE.UU. Frente a los europeos. Los entornos académicos de los EE.UU. Definen el liderazgo como un proceso de influencia social en el que una persona puede obtener la ayuda y el apoyo de otros para la realización de una tarea común.

El liderazgo visto desde una perspectiva europea y no académica abarca una visión de un líder que puede moverse no solo por objetivos comunitarios sino también por la búsqueda del poder personal. El liderazgo puede derivar de una combinación de varios factores. Los estudios de liderazgo han producido teorías que incluyen rasgos, interacción situacional, función, comportamiento, poder, visión y valores, carisma e inteligencia, entre otros. (Louffat, 2012).

Después de mostrar que el número de parientes eminentes descendió cuando su enfoque pasó de parientes de primer grado a parientes de segundo grado, Galton concluyó que el

liderazgo fue heredado. En otras palabras, los líderes nacieron, no se desarrollaron. Ambas obras notables prestaron un gran apoyo inicial a la idea de que el liderazgo tiene sus raíces en las características de un líder. (Solano, 2005).

Se creía que el liderazgo público podría nutrirse identificando a los jóvenes con fuerza moral de carácter e instintos para dirigir, y educarlos en contextos (como el ambiente colegiado de la Universidad de Oxford) que desarrolló aún más tales características. Las redes internacionales de dichos líderes podrían ayudar a promover la comprensión internacional y ayudar a hacer que la guerra sea imposible. Esta visión del liderazgo fue la base de la creación de las Becas Rhodes, que han ayudado a dar forma a las nociones de liderazgo desde su creación en 1903.

El liderazgo es la capacidad de la administración de una empresa para establecer y alcanzar objetivos desafiantes, tomar medidas rápidas y decisivas, superar a la competencia e inspirar a otros a desempeñarse bien.

Es difícil valorar el liderazgo u otros aspectos cualitativos de una empresa, en comparación con las métricas cuantitativas que comúnmente se rastrean y son mucho más fáciles de comparar entre compañías. Las personas con

fuertes habilidades de liderazgo en el mundo de los negocios a menudo ascienden a puestos ejecutivos (Daft, 2005).

El liderazgo proporciona dirección para una empresa. Los empleados necesitan saber la dirección en la que se dirigen y a quién seguir para llegar al destino. El liderazgo implica mostrar a los trabajadores cómo llevar a cabo sus responsabilidades de forma efectiva y supervisar regularmente la finalización de sus tareas. El liderazgo también se trata de establecer un ejemplo positivo para el personal, estar entusiasmado con el trabajo, estar motivado para aprender cosas nuevas y ayudar cuando sea necesario en actividades tanto individuales como en equipo.

El liderazgo efectivo incluye un carácter fuerte. Los líderes exhiben honestidad, integridad, confiabilidad y ética. Los líderes actúan de acuerdo con la forma en que hablan y se ganan el derecho de ser responsables del éxito de los demás en la empresa. Un liderazgo fuerte implica habilidades claras de comunicación. Los líderes hablan y escuchan a los miembros del personal, responden preguntas e inquietudes, y son empáticos. Los líderes usan habilidades de comunicación efectivas para hacer avanzar a la compañía y alcanzar nuevos niveles de éxito (Queipo, 2002).

El verdadero liderazgo ve hacia dónde se dirige la empresa y planifica los pasos necesarios para llegar allí. Visualizar lo que es posible, seguir las tendencias en la industria y asumir riesgos para hacer crecer el negocio son todos requisitos de los líderes. El liderazgo productivo muestra optimismo y proporciona energía positiva para el personal. Los líderes son útiles por naturaleza y realmente están preocupados por el bienestar de los demás. Los líderes encuentran respuestas a los desafíos y son los primeros en tranquilizar e inspirar a los trabajadores cuando las cosas no salen según lo planeado. Los líderes encuentran formas para que el personal trabaje en conjunto y logre los máximos resultados de una manera eficiente y efectiva.

2.2.1.3 Innovación.

La innovación se puede definir como una nueva idea, dispositivo o método. La innovación se acostumbra a asociar con la idea de progreso y búsqueda de nuevos métodos, partiendo de los conocimientos que le anteceden, a fin de mejorar algo que ya existe, dar solución a un problema o facilitar una actividad.

Esto se logra a través de productos, procesos, servicios, tecnologías o modelos de negocios más eficaces que están disponibles para los mercados, los gobiernos y la sociedad. La innovación a menudo se manifiesta a través del proceso de ingeniería, cuando el problema que se está resolviendo

es de naturaleza técnica o científica (Vargas, 2001).

La innovación generalmente se considera como el resultado de un proceso que reúne varias ideas novedosas de manera tal que afectan a la sociedad.

En economía industrial, las innovaciones se crean y se encuentran empíricamente a partir de los servicios para satisfacer la creciente demanda del consumidor.

La innovación es: producción o adopción, asimilación y explotación de una novedad de valor agregado en las esferas económica y social; renovación y ampliación de productos, servicios y mercados; desarrollo de nuevos métodos de producción; y establecimiento de nuevos sistemas de gestión. Es a la vez un proceso y un resultado (Fernández, 2002).

La innovación incluye la invención original y el uso creativo y define la innovación como una generación, admisión y realización de nuevas ideas, productos, servicios y procesos.

Hay dos dimensiones principales de la innovación fueron el grado de novedad (patente) (es decir, si una innovación es nueva en la empresa, nueva en el mercado, nueva en la industria o nueva en

el mundo) y tipo de innovación (es decir, si es un proceso o innovación del sistema de servicio de productos).

En los negocios y en la economía, la innovación puede convertirse en un catalizador para el crecimiento. Con los rápidos avances en el transporte y las comunicaciones en las últimas décadas, los conceptos del viejo mundo de la dotación de factores y la ventaja comparativa que se centraron en los insumos únicos de un área están anticuados para la economía global actual (Castro, 2000).

Las industrias tiene la necesidad de innovar permanentemente sus procesos de producción internos. Los empresarios buscan constantemente diversas formas de satisfacer a sus clientes, priorizando la calidad, durabilidad, buen servicio y precio mejorados que se materializan en innovación con tecnologías avanzadas y estrategias de organización.

2.2.1.4 Recompensa.

La gestión de recompensas consiste en analizar y controlar la remuneración de los empleados, la compensación y todos los demás beneficios para los empleados.

La administración de recompensas tiene como objetivo crear y operar de manera eficiente una estructura de recompensa para una organización. La estructura de recompensas generalmente consiste en políticas y prácticas salariales, administración de sueldos y nómina, recompensa total, salario mínimo, pago ejecutivo y recompensa del equipo (Costa, 1992).

La gestión de recompensas es un tema de gestión popular. La gestión de recompensas se desarrolló sobre la base de la investigación conductual de los psicólogos. Uno de los primeros psicólogos que estudió el comportamiento fue Sigmund Freud y su obra se llamó Teoría Psicoanalítica.

Muchos otros psicólogos del comportamiento mejoraron y se agregaron a su trabajo.

Con las mejoras en la investigación y las teorías del comportamiento, los psicólogos comenzaron a observar cómo reaccionaban las personas ante las recompensas y qué las motivaba a hacer lo que estaban haciendo, y como resultado de esto, los psicólogos comenzaron a crear teorías motivacionales, que están muy relacionadas con la recompensa administración (Jacinto & Gallar, 1998).

Definir la motivación como el grado en que un individuo desea y elige participar en ciertos comportamientos específicos. Para tener un Sistema de Recompensas eficiente entonces, es obligatorio que los empleados sepan exactamente cuál es su tarea, tengan las habilidades para hacerlo, tengan la motivación necesaria y trabajen en un entorno que permita la transformación de las acciones previstas en un comportamiento real. Desde el punto de vista de la empresa, en su lugar, debe estar presente una evaluación efectiva del desempeño, para que la motivación sea un factor importante en el rendimiento recompensado.

Recompensar a los empleados es una buena forma de aumentar la motivación, mejorar la satisfacción laboral y la moral, y dejar que los empleados sepan que son miembros valiosos del equipo de la empresa.

El tipo de recompensas que se ofrecen debe basarse en el presupuesto operativo de la empresa y debe reflejar los logros o las metas que los empleados han cumplido. Considere ofrecer tanto incentivos financieros como recompensas no monetarias (Payne, 1990).

La gestión de recompensas se ocupa de los procesos, políticas y estrategias que se requieren para garantizar que la contribución de los empleados al negocio sea reconocida por todos los medios.

El objetivo de la administración de recompensas es recompensar a los empleados de manera justa, equitativa y consistente en relación con el valor de estos individuos para la organización.

El sistema de recompensas existe para motivar a los empleados a trabajar para lograr los objetivos estratégicos establecidos por las entidades. La administración de recompensas no solo se preocupa por los beneficios salariales y de los empleados. También le preocupan las recompensas no financieras, como reconocimiento, capacitación, desarrollo y mayor responsabilidad laboral (Iglesias, 2010).

Llama la atención sobre cómo la administración de recompensas es un concepto fácilmente comprensible en teoría, pero cómo su aplicación práctica resulta a menudo difícil. Con frecuencia una compañía crea un sistema de recompensas con la esperanza de recompensar un comportamiento específico, pero termina recompensando a otro. El ejemplo es el de una empresa que otorga un aumento de mérito anual a todos sus empleados, diferenciando solo entre sobresaliente (+ 5%), superior al promedio (+ 4%) y negligente (+ 3%) trabajadores. Debido a que la diferencia entre el porcentaje que aumentaba era tan pequeña, lo que la empresa obtuvo de los empleados fue indiferencia al punto porcentual adicional para un trabajo superlativo o la

pérdida de un punto por un comportamiento irresponsable.

Las recompensas sirven para muchos propósitos en las organizaciones. Sirven para construir un mejor trato de empleo, aferrarse a buenos empleados y reducir la rotación de empleados.

El objetivo principal es aumentar la disposición de las personas para trabajar en la propia empresa, para mejorar su productividad. La mayoría de las personas asimilan recompensas, con aumento salarial o bonificaciones, pero este es solo un tipo de recompensa, una recompensa extrínseca. (Arizmendi, 2015).

Los estudios demuestran que los vendedores prefieren aumentos salariales porque se sienten frustrados por su incapacidad para obtener otras recompensas, pero este comportamiento puede modificarse aplicando una estrategia de recompensa completa.

Sobre los diferentes tipos de recompensas tenemos los señalados por Descals (2005) como son los:

- **Regalos:** se consideran a corto plazo. Principalmente presentado como una muestra de agradecimiento por un logro u obtención de una meta deseada por la organización. Cualquier empleado apreciaría un asunto tangible que aumente su autoestima por el reconocimiento y la apreciación de la gerencia. Este tipo de

recompensa básicamente proporciona una visión clara del camino correcto del empleado y motiva a los empleados a estabilizar o aumentar sus esfuerzos para lograr rendimientos y logros más altos. Los obsequios monetarios, como las tarjetas de regalo, también tienen más probabilidades de ser utilizados para compras de lujo y pueden crear un vínculo emocional con la organización.

- **Promoción:** bastante similar al primer tipo de recompensa. Las promociones tienden a afectar la satisfacción a largo plazo de los empleados. Esto puede hacerse elevando al empleado a una etapa superior y ofreciendo un título con mayor responsabilidad y responsabilidad debido a los esfuerzos, el comportamiento y el período de los empleados que prestan servicios en una organización específica. Este tipo de recompensa es vital para la razón principal de la redundancia y la rutina. El empleado está motivado en este tipo de recompensa para contribuir con todos sus esfuerzos con el fin de ganar confianza gerencial y adquirir su delegación y responsabilidad. El problema que gira en torno a la promoción es la selección adversa y los gerentes deben ser justos y razonables en la promoción de sus empleados.

Las recompensas intrínsecas hacen que el empleado se sienta mejor en la organización, mientras que las recompensas extrínsecas se centran en el rendimiento y las actividades del empleado con el fin de alcanzar un

determinado resultado. La principal dificultad es encontrar un equilibrio entre el rendimiento de los empleados (extrínseco) y la felicidad (intrínseco). (Pedraza, Amaya y Conde, 2010).

La recompensa también debe ser de acuerdo con la personalidad del empleado. Por ejemplo, un fanático de los deportes estará realmente feliz de conseguir algunas entradas para el próximo gran partido. Sin embargo, una madre que pasa todo su tiempo con sus hijos no puede usarlos y, por lo tanto, se los desperdiciará. Al recompensar a uno, el gerente debe elegir si desea recompensar a un Individuo, un Equipo o toda una Organización. Uno elegirá el alcance de la recompensa en armonía con el trabajo que se ha logrado.

Ofrecer recompensas monetarias relacionadas con los ingresos generados por el negocio. Esto puede ser en forma de participación en los beneficios o en bonos en efectivo. Ambas formas permiten que la recompensa se base en los niveles de rendimiento específicos de individuos, equipos o departamentos. También asegura que no se está pagando dinero a menos que se logren objetivos financieros específicos.

Ofrecer recompensas basadas en el desempeño que reconozcan a los empleados por sus esfuerzos, si no por sus ingresos. Este tipo de recompensa reconoce el tiempo y el trabajo que los empleados dedican a una tarea en particular, independientemente de si se generaron o no ingresos. Este tipo de recompensa es apropiada para proyectos a largo plazo que serán rentables en el futuro. También muestra a los empleados que sus contribuciones son valiosas. Regalar mercancía de la compañía, como camisetas de logotipo, tazas de café y otros adornos. Estas recompensas de bajo costo muestran aprecio por los empleados sin romper el presupuesto (Buzan, & Buzan, 2017).

Recompensar con reconocimiento. Establezca un programa interno de premios de la compañía que felicite a los empleados por los logros sobresalientes. Este tipo de programa no cuesta nada implementar, sin embargo, proporciona reconocimiento público y reconocimiento del trabajo de un empleado.

Ofrecer tiempo libre pagado. Ofrecer a los empleados días extra pagados fuera de la oficina les permite pasar tiempo con la familia, descansar y relajarse o prolongar unas vacaciones. Además de ofrecer viajes con todos los gastos pagos. Si bien este tipo de recompensa debe reservarse para las principales iniciativas financieras, este tipo de premio puede ser valioso para generar y

motivar a los empleados a ser productivos.

2.2.1.5 Confort.

Las personas que carecen de comodidad son incómodas o experimentan incomodidad. Se puede lograr cierto grado de comodidad psicológica recreando experiencias asociadas con recuerdos agradables, como participar en actividades familiares, mantener la presencia de objetos familiares y consumir alimentos reconfortantes.

La comodidad es una preocupación particular en el cuidado de la salud, ya que proporcionar comodidad a los enfermos y heridos es uno de los objetivos de la atención médica, y puede facilitar la recuperación. Las personas que están rodeadas de cosas que proporcionan comodidad psicológica pueden describirse como en su zona de confort. Debido a la naturaleza personal de las asociaciones positivas, la comodidad psicológica es altamente subjetiva (Mondelo, Vilella, Úriz, & Lacambra, 2004).

El uso de consuelo como verbo generalmente implica que el sujeto está en un estado de dolor, sufrimiento o aflicción, y requiere alivio de ese estado. Cuando el término se usa para describir el apoyo brindado a alguien que ha experimentado una tragedia, la palabra es sinónimo de consuelo o solaz. Sin embargo, la comodidad se usa

mucho más ampliamente, ya que uno puede proporcionar comodidad física a alguien que no está en condiciones de sentirse incómodo. Por ejemplo, una persona puede sentarse en una silla sin incomodidad, pero aun así puede agregar una almohada a la silla para aumentar su sensación de comodidad. Algo que proporciona este tipo de comodidad, que no busca aliviar las dificultades, también se puede denominar como cómodo. Al igual que otros términos que describen sentimientos positivos o abstracciones (esperanza, caridad, castidad), la comodidad también se puede usar como nombre personal.

Existen varios estudios psicológicos sobre la sensación de comodidad, y han dado lugar a algunas conclusiones. La idea de comodidad varía entre cada persona; Sin embargo, hay algunos temas universales de la comodidad que se aplican a todos. La mayoría de estos temas universales se encuentran bajo la comodidad física, como la comodidad de contacto, la comodidad y el confort térmico.

El confort laboral significa seguridad laboral y eso puede generar menos ansiedad. Sin la constante preocupación y el estrés de perder su trabajo o tratar de realizar un trabajo en exceso para mantener su trabajo, se vive y trabaja su día a día con relativa facilidad. Se puede expresar tu opinión sin miedo a las repercusiones. Se puede guardar su jubilación o

enviar a Jane a la escuela privada. En una época en la que muchas personas están desempleadas, cualquier sensación de comodidad en el trabajo puede infundir un profundo sentimiento de gratitud, fortuna y suerte. La comodidad laboral también significa que se lleva bien con sus compañeros de trabajo, que es el mejor indicador de la satisfacción laboral (Daft, 2007).

Cuando no tiene comodidad en el trabajo, es posible que no tenga mucho que hacer. Esto puede ser increíble, porque después de años de trabajo pesado en la escuela y el trabajo, puede ser liberador no tener nada que hacer ni obligaciones. La comodidad laboral también le permite trabajar en proyectos e intereses secundarios.

2.2.1.6 Diseño organizacional (Estructura).

El diseño organizacional es una metodología paso a paso que identifica los aspectos disfuncionales del flujo de trabajo, los procedimientos, las estructuras y los sistemas, los reajusta para ajustarse a las realidades / metas empresariales actuales y luego desarrolla planes para implementar los nuevos cambios.

Louffat, E. (2012) señala que, “para la mayoría de las empresas, el proceso de diseño conduce a un diseño organizacional más efectivo, resultados significativamente mejores (rentabilidad, servicio al cliente, operaciones internas) y empleados que están

empoderados y comprometidos con el negocio”.

El sello distintivo del proceso de diseño es un enfoque integral y holístico para la mejora de la organización que toca todos los aspectos de la vida organizacional, para que pueda lograr: Excelente servicio al cliente, mayor rentabilidad, costos operativos reducidos, eficiencia mejorada y tiempo de ciclo, una cultura de empleados comprometidos. Una estrategia clara para administrar y hacer crecer su negocio.

Por diseño, estamos hablando de la integración de las personas con los procesos, la tecnología y los sistemas centrales del negocio.

Una organización bien diseñada asegura que la forma de la organización concuerda con su propósito o estrategia, cumple con los desafíos planteados por las realidades empresariales y aumenta significativamente la probabilidad de que los esfuerzos colectivos de las personas tengan éxito (Madero, 2012).

A medida que las empresas crecen y los desafíos en el entorno externo se vuelven más complejos, los procesos, las estructuras y los sistemas de las empresas que una vez funcionaron se convierten en barreras para la eficiencia, el servicio al cliente, la moral de los empleados y la rentabilidad financiera. Las organizaciones que no

se renuevan periódicamente sufren síntomas tales como: Flujo de trabajo ineficiente con averías y pasos sin valor agregado. Las redundancias de esfuerzo (no tenemos tiempo para hacer las cosas bien, pero tenemos tiempo para resolverlas).

Las personas se organizan en grupos de trabajo natural que reciben capacitación en el nuevo diseño, las habilidades de equipo y la creación de equipos de puesta en marcha. Se aprenden nuevos roles de trabajo y se establecen nuevas relaciones dentro y fuera de la unidad. El equipo y las instalaciones se reorganizan. Los sistemas de recompensas, los sistemas de rendimiento, el intercambio de información, la toma de decisiones y los sistemas de gestión se modifican y modifican. Algo de esto se puede lograr rápidamente. Algunos pueden requerir más detalles y ser implementados durante un período de tiempo más largo.

2.2.1.7 Toma de decisiones.

Es un proceso reflexivo que requiere de tiempo para valorar distintas opciones y también, las consecuencias de cada decisión. Es un proceso de identificar y elegir alternativas basadas en los valores, las preferencias y las creencias del responsable de la toma de decisiones.

Según Jacinto & Gallart (1998), la toma de decisiones es una actividad que implica la solución de problemas de manera óptima o al menos, satisfactoria. Por lo tanto, es un proceso que puede ser más o menos racional o irracional y puede basarse en conocimientos y creencias explícitas o tácitas.

El desempeño humano ha sido objeto de investigación, desde el enfoque Psicológico: examina decisiones individuales en el contexto de un conjunto de necesidades, preferencias y valores que el individuo tiene o busca. El enfoque cognitivo: señala que el proceso de toma de decisiones es continuo e integrado en la interacción con el medio ambiente. El enfoque normativo: establece que la toma de decisiones obedece a normas de rango social y formal.

Un aspecto sustancial en la toma de decisiones, sugiere hacer el análisis y evaluación de un conjunto de alternativas. La tarea entonces es seleccionar cuál de estas alternativas es la más idónea.

La tarea podría ser encontrar la mejor alternativa o determinar la prioridad total relativa de cada alternativa (por ejemplo, si las alternativas representan proyectos que compiten por fondos) cuando todos los criterios se consideran simultáneamente. La solución de tales

problemas es el enfoque del análisis de decisión de criterios múltiples (MCDA). Esta área de toma de decisiones, aunque muy antigua, ha despertado el interés de muchos investigadores y profesionales, y sigue siendo muy debatida ya que hay muchos métodos MCDA que pueden arrojar resultados muy diferentes cuando se aplican exactamente a los mismos datos (Solano, 2005).

La toma de decisiones lógicas es una parte importante de todas las profesiones basadas en la ciencia, donde los especialistas aplican sus conocimientos en un área determinada para tomar decisiones informadas. Por ejemplo, la toma de decisiones médicas a menudo implica un diagnóstico y la selección del tratamiento apropiado. Pero la investigación de toma de decisiones naturalista muestra que, en situaciones con mayor presión de tiempo, riesgos mayores o mayores ambigüedades, los expertos pueden usar la toma de decisiones intuitiva en lugar de enfoques estructurados. Pueden seguir una decisión de reconocimiento que se ajuste a su experiencia y llegar a un curso de acción sin sopesar las alternativas.

El entorno del responsable de tomar decisiones puede participar en el proceso de toma de decisiones.

La complejidad ambiental es un factor que influye en la función cognitiva. Un entorno complejo es un entorno con un gran número de diferentes estados posibles que aparecen y desaparecen con el tiempo. Los estudios realizados en la Universidad de Colorado han demostrado que los entornos más complejos se correlacionan con la función cognitiva superior, lo que significa que una decisión puede estar influenciada por la ubicación. Un experimento midió la complejidad en una habitación por el número de pequeños objetos y aparatos presentes; una habitación simple tenía menos de esas cosas. La función cognitiva se vio muy afectada por la mayor medida de la complejidad ambiental, por lo que es más fácil pensar en la situación y tomar una mejor decisión (Rodríguez, 2010).

La investigación sobre la toma de decisiones también se publica bajo la etiqueta de solución de problemas. Las características del análisis de problemas. Los problemas son simplemente desviaciones de los estándares de rendimiento. Los problemas deben ser identificados y descritos con precisión, los problemas son causados por un cambio de una característica distintiva. Algo siempre se puede usar para distinguir entre lo que ha sido y lo que no ha sido afectado por una causa. Las causas de los problemas se pueden deducir de los cambios relevantes encontrados al analizar el problema. La causa más probable de un problema es la que

explica exactamente todos los hechos, teniendo la menor cantidad (o la más débil) de las suposiciones.

2.2.1.8 Comunicación organizacional.

La comunicación organizacional, cuando se trata de una empresa se le conoce comunicación corporativa y cuando se trata de una institución del estado, la denominamos como comunicación institucional, es un proceso complejo de emisión de mensajes en una organización, pueden ser verbales o escritos.

Los humanos actúan racionalmente. Algunas personas no se comportan de manera racional, en general no tienen acceso a toda la información necesaria para tomar decisiones racionales que puedan articular, y por lo tanto tomarán decisiones no-racionales, a menos que haya un colapso en el proceso de comunicación, que es común. Las personas irracionales racionalizan cómo van a racionalizar sus medidas de comunicación, sean o no racionales. La lógica formal y los datos empíricamente verificables deberían ser la base sobre la cual descansara cualquier teoría. Todo lo que necesitamos para entender la comunicación en las organizaciones es (a) comportamientos observables y replicables que pueden transformarse en variables mediante alguna forma de

medición, y (b) silogismos formalmente replicables que pueden extender la teoría de los datos observados a otros grupos y entornos (Villavicencio, 2015).

La comunicación es principalmente un proceso mecánico, en el que un mensaje es construido y codificado por un emisor, transmitido a través de un canal y luego recibido y decodificado por un receptor. La distorsión, representada como cualquier diferencia entre el mensaje original y el recibido, puede y debe identificarse, reducirse o eliminarse. Las organizaciones son cosas mecánicas, en las que las partes (incluidos los empleados que funcionan en roles definidos) son intercambiables. Lo que funciona en una organización funcionará en otra organización similar. Las diferencias individuales pueden minimizarse o incluso eliminarse con técnicas de gestión cuidadosas.

Las organizaciones funcionan como un contenedor dentro del cual se lleva a cabo la comunicación.

Andrade (2005) señala que “cualquier diferencia en la forma o función de la comunicación entre lo que ocurre en una organización y en otro entorno se puede identificar y estudiar como factores que afectan la actividad comunicativa”.

La racionalidad limitada que desafió las suposiciones sobre la racionalidad perfecta de los participantes en la comunicación. Sostuvo que las personas que toman decisiones en las organizaciones rara vez tenían información completa, y que incluso si había más información disponible, tendían a escoger la primera opción aceptable, en lugar de explorar más para elegir la solución óptima.

2.2.1.9 Remuneración.

La remuneración se considera los consejos provistos a un empleado por un empleador a cambio de los servicios prestados; no debe confundirse con dar (ausente), o donar, o el acto de proporcionar. Sin embargo, una serie de beneficios complementarios son mecanismos de remuneración cada vez más populares.

La remuneración es un componente del manejo de recompensas. La recompensa por empleo en forma de sueldo, salario o salario, incluidos subsidios, beneficios (como automóvil de la empresa, plan médico, plan de pensiones), bonos, incentivos en efectivo y valor monetario de los incentivos no monetarios. La remuneración puede incluir: comisión, compensación, compensación ejecutiva, compensación diferida, métodos de compensación (en publicidad en línea y marketing en internet), opción de acciones del empleado beneficios para empleados, salario e

Incentivos vinculados al rendimiento (Williams, 2013).

La remuneración es el pago o compensación recibida por servicios o empleo. Esto incluye el salario base y cualquier bonificación u otros beneficios económicos que un empleado o ejecutivo reciba durante el empleo. La remuneración a menudo se refiere a la compensación total recibida por un ejecutivo, que incluye no solo el salario base de la persona sino también opciones, bonos, cuentas de gastos y otras formas de compensación.

La cantidad de remuneración y la forma que toma depende de muchos factores, incluido el valor del empleado para la empresa (tiempo completo versus tiempo parcial, cargo ejecutivo versus nivel de entrada), el tipo de trabajo (salario asalariado versus pago por hora, comisión frente a salario base, posiciones inclinadas) y el modelo comercial de la compañía (algunas compañías ofrecen bonos u opciones sobre acciones para empleados, mientras que otras no).

Una empresa puede intentar contratar a un empleado deseable de otra empresa ofreciéndoles una mejor remuneración. En el caso de los ejecutivos, este cortejo corporativo se conoce como un saludo dorado. Muchas personas argumentan que los altos ejecutivos de muchas compañías tienen una remuneración irracionalmente alta. Si

está invirtiendo en una empresa, esta es información importante que debe tener (Gómez & Celis, 2007).

La remuneración se refiere a las recompensas monetarias que recibe un empleado, pero estas recompensas pueden tomar diferentes formas. Por ejemplo, algunas posiciones pagan un salario, mientras que otras pagan por hora. Muchos puestos de ventas ofrecen una comisión sobre las ventas realizadas por un empleado o un porcentaje de la cantidad vendida. Algunas de estas posiciones encargadas ofrecen un salario base, mientras que otras solo dependen de la comisión. Muchos puestos en las industrias de servicio de comida y hospitalidad dependen de propinas, ya que su salario base no alcanza el salario mínimo. Otro tipo de remuneración es la compensación diferida, que establece las ganancias de un empleado a ser reembolsadas en una fecha posterior. Un ejemplo común de esto es un plan de jubilación. Para comprender las razones por las cuales podría ser una buena idea inscribirse en dicho programa, consulte: Beneficios de los Planes de compensación diferida. La remuneración también se refiere a los beneficios que un empleado recibe de su compañía. Estos pueden venir en forma de seguro de salud, membresías en gimnasios, el uso de un dispositivo móvil de la compañía o automóvil de la compañía, y más, dependiendo de la compañía. Si un empleado se lesiona o queda discapacitado durante el empleo, también tiene derecho a la compensación laboral.

2.2.1.10 Cultura de la organización.

La cultura organizacional abarca valores y comportamientos que contribuyen al ambiente social y psicológico único de una organización.

La cultura organizacional representa los valores, creencias y principios colectivos de los miembros de la organización y es producto de factores tales como historia, producto, mercado, tecnología, estrategia, tipo de empleados, estilo de gestión y cultura nacional; La cultura incluye la visión, los valores, las normas, los sistemas, los símbolos, el lenguaje, las suposiciones, el entorno, la ubicación, las creencias y los hábitos de la organización (Robbins, 1993).

En la Cultura empresarial decodificada se describe los tres ingredientes manejables que él dice que guían la cultura de cualquier empresa:

- Empleado (enfoque en el compromiso).
- El trabajo (enfoque en eliminar el valor creciente de residuos) desperdicio.
- El cliente (enfoque en la probabilidad de referencia).

La cultura organizacional es un conjunto de suposiciones compartidas que guían lo que sucede en las organizaciones al

definir el comportamiento apropiado para diversas situaciones.

También es el patrón de tales comportamientos y suposiciones colectivas que se les enseña a los nuevos miembros de la organización como una forma de percibir e, incluso, pensar y sentir. Por lo tanto, la cultura organizacional afecta la forma en que las personas y los grupos interactúan entre sí, con los clientes y con las partes interesadas. Además, la cultura organizacional puede afectar la cantidad de empleados que se identifican con una organización. (Rodríguez, 2001)

La cultura organizacional se refiere a la cultura en cualquier tipo de organización, incluidas las escuelas, universidades, grupos sin fines de lucro, agencias gubernamentales o entidades comerciales. En los negocios, los términos como cultura corporativa y cultura de la compañía a menudo se utilizan para referirse a un concepto similar.

El término cultura corporativa se hizo ampliamente conocido en el mundo de los negocios a fines de los años ochenta y principios de los noventa. La cultura corporativa ya fue utilizada por gerentes, sociólogos y teóricos de la organización a principios de los años ochenta. La idea relacionada del clima organizacional surgió en las décadas

de 1960 y 1970, y los términos ahora se superponen un tanto (Robbins, 1993).

Si la cultura organizacional se ve como algo que caracteriza a una organización, puede ser manipulada y alterada dependiendo del liderazgo y los miembros. La cultura como metáfora raíz ve a la organización como su cultura, creada a través de la comunicación y los símbolos, o metáforas competitivas. La cultura es básica, con experiencia personal que produce una variedad de perspectivas.

2.2.1.11 Identidad.

La identidad es un objetivo principal de las comunicaciones corporativas, con el propósito de mantener y construir la identidad para estar de acuerdo y facilitar los objetivos comerciales corporativos.

Seisdedos (1996) afirma que, “la identidad corporativa se visualiza típicamente a través de la marca y el uso de marcas comerciales, pero también puede incluir elementos como diseño de productos, publicidad, relaciones públicas, etc”.

En general, esto equivale a un título corporativo, logotipo (logotipo y / o logotipo) y dispositivos de soporte comúnmente ensamblados dentro de un conjunto de directrices corporativas. Estas pautas rigen la forma en que se aplica la identidad y generalmente

incluyen paletas de colores, tipos de letra, diseños de página, fuentes y otros aprobados.

La identidad corporativa es el conjunto de elementos multisensoriales que los especialistas en marketing emplean para comunicar una declaración visual sobre la marca a los consumidores.

Estos elementos multisensoriales incluyen, entre otros, el nombre de la empresa, el logotipo, el lema, los edificios, la decoración, los uniformes, los colores de la empresa y, en algunos casos, incluso la apariencia física de los empleados que se enfrentan al cliente. La identidad corporativa es débil o fuerte; Para comprender este concepto, es beneficioso considerar exactamente qué constituye una fuerte identidad corporativa (Valdivia, 2014).

En el contexto del marketing, es un mensaje unificado que se ofrece a los consumidores desde todos los frentes de la organización. En el contexto de la identidad corporativa, la consonancia es la alineación de todos los puntos de contacto. Por ejemplo, Apple tiene una fuerte consonancia de marca porque en cada punto en el que el consumidor interactúa con la marca, se transmite un mensaje consistente. Esto se ve en los anuncios de Apple TV, el diseño de la tienda de Apple, la presentación física de los clientes frente a los

empleados de Apple y los productos reales, como las computadoras portátiles iPhone, iPad y MacBook. Cada punto de contacto de Apple está comunicando un mensaje unificado: desde la publicidad de la marca hasta el embalaje del producto, el mensaje enviado a los consumidores es simple, sofisticado, divertido y fácil de usar. La consonancia de la marca solidifica la identidad corporativa y fomenta la aceptación de la marca, sobre la base de que cuando un consumidor está expuesto a un mensaje consistente varias veces en toda la marca, es más fácil confiar en el mensaje y la existencia de la marca es más fácil de aceptar. La firme consonancia de la marca es imprescindible para lograr una fuerte identidad corporativa.

Se puede lograr una fuerte consonancia y, a su vez, una fuerte identidad corporativa mediante la implementación e integración de comunicaciones de marketing integradas (IMC).

Williams (2013) señala que, “IMC es un conjunto de conceptos y procesos de comunicación que buscan establecer claridad y consistencia en el posicionamiento de una marca en la mente de los consumidores”.

Como lo propuso Holm, en su etapa final, IMC se implementa a nivel corporativo y consolida todos los aspectos de la organización; esto inicia una consonancia de marca que a su vez inspira una fuerte

identidad corporativa. Para apreciar esta idea con mayor peso mental, es importante considerar los diferentes niveles de integración de IMC. El modelo basado en la comunicación, avanzado por Duncan y Moriarty, sostiene que hay tres niveles de integración IMC; Duncan y Moriarty afirman que el nivel más bajo de integración de IMC es el nivel uno, donde las decisiones de IMC se toman al comercializar fuentes de mensajes de nivel de comunicación. Estas fuentes incluyen departamentos de ventas personales, publicidad, promoción de ventas, marketing directo, relaciones públicas, empaque y eventos. Los interesados directos interesados en esta etapa son los consumidores, las comunidades locales, los medios de comunicación y los grupos de interés. En la segunda etapa de integración de IMC, Duncan y Moriarty establecen que los departamentos de integración de nivel uno aún tienen poder de decisión, pero ahora están guiados por fuentes de mensajes de nivel de marketing.

En la etapa dos de integración, las fuentes de mensajes son aquellos departamentos en los que se resuelven la mezcla de productos, la combinación de precios, la comunicación de marketing y la distribución; apropiadamente, los interesados en esta etapa de integración son distribuidores, proveedores y competencia.

Se debe notar que es en esta etapa de integración que los consumidores interactúan con la organización. Hacia el futuro, la última etapa El modelo basado en la comunicación de Duncan y Moriarty es la etapa tres donde las fuentes de mensajes se encuentran en el nivel corporativo de la organización; Estas fuentes de mensajes incluyen administración, operaciones de fabricación, marketing, finanzas, recursos humanos y departamentos legales. Las partes interesadas en este nivel de integración IMC son empleados, inversores, comunidad financiera, gobierno y reguladores (Costa, 1992).

En las etapas finales de la integración de IMC, las decisiones de IMC se toman no solo por departamentos de nivel corporativo sino también por departamentos clasificados en las etapas uno y dos. Es la inclusión de todos los departamentos de la organización mediante los cuales se logra un método de comunicación horizontal y no lineal con los consumidores.

2.2.1.12 Conflicto y cooperación.

El debate entre las teorías realista y liberal ha estado sucediendo desde hace muchos años, casi desde el final de la Primera Guerra Mundial. Cada teoría ofrecerá su vista.

El tema del obstáculo a la cooperación es muy controvertido y discutible, por lo tanto, lo mejor que se puede hacer es encontrar la respuesta más cercana y más probable a la pregunta. Esto es lo que la conclusión de este ensayo abordará y también analizará si el obstáculo para la cooperación ha cambiado a lo largo de los años. Antes de que este ensayo explique las diferentes teorías, es esencial ilustrar qué significa realmente la cooperación y qué implica (Zabalza & Beraza, 2003).

Los académicos han resumido la cooperación como cuando los actores ajustan su comportamiento a las preferencias actuales o anticipadas de los demás, a través de un proceso de coordinación de políticas. La cooperación debería conducir a recompensas para todos los estados, no necesariamente recompensas iguales, pero todos deberían beneficiarse. La competencia o conflicto por otro lado es un comportamiento de búsqueda de objetivos que se esfuerza por reducir las ganancias disponibles para los demás o para impedir su satisfacción de deseos. La cooperación puede ser entre dos estados o un número múltiple de estados. Lo mismo se aplica al conflicto.

Los realistas creen que pueden proporcionar la mejor explicación sobre por qué la cooperación es tan complicada de lograr. El realismo es la teoría más dominante y lo ha sido desde el final de

la Segunda Guerra Mundial.

Quintero, Africano y Faría (2008) afirman que a pesar de que en los últimos años ha sido muy criticado por no poder explicar ciertos temas en las relaciones internacionales como el final pacífico de la Guerra Fría, todavía proporciona una teoría completa.

El realismo se divide en tres partes: realismo clásico, neorrealismo y realismo neoclásico. Los realistas clásicos están más interesados en la naturaleza humana. Creen que las personas en general son egoístas y agresivas. Los principales actores del sistema internacional, los estados, se guían por esto y esencialmente la guerra es inevitable. Hay mucha evidencia para apoyar eso, como la Alemania nazi liderada por Hitler o Irak dirigida por mi Saddam Hussein. Los neorrealistas están más preocupados con la distribución del poder y el sistema internacional.

El sistema internacional carece de una autoridad soberana que pueda hacer y hacer cumplir acuerdos vinculantes. Sin esa autoridad, los estados tienen la oportunidad de hacer lo que les gusta, lo que hace que sea difícil para los estados confiar en los demás y cooperar.

Este punto se maximiza aún más con la suposición realista de que el objetivo principal del estado es la maximización

del poder y la seguridad. Entonces, sin la autoridad mundial para vigilar a esos estados que buscan el poder, no es sorprendente que los realistas vean las relaciones internacionales como una batalla constante y una lucha por la supervivencia. Incluso si algunos estados no intentan aumentar su poder y están contentos con la forma en que están las cosas, no pueden confiar en que otros estados piensen lo mismo porque si el otro estado decide repentinamente no cooperar, la supervivencia del primer estado está bajo una gran amenaza. Como todos los estados son conscientes de esto, todos intentan protegerse buscando el control, aumentando sus capacidades militares y haciendo alianzas con otros estados. Esto a su vez conduce a un concepto realista diferente: el dilema de seguridad. (Solano, 2005).

El dilema de la seguridad es la noción de que, en un contexto de incertidumbre y racionalidad limitada, las amenazas externas percibidas (reales o imaginarias) generan sentimientos de inseguridad en aquellos estados que se creen objetivos de tales amenazas, lo que lleva a los estados a adoptar medidas para aumentar su poder y capacidad para contrarrestar esas amenazas (creación de alianzas, acumulación de armamentos, etc.)

Si se pueden evitar estos obstáculos, de acuerdo con los liberales que nos animan a creer que la cooperación ha evolucionado y que es más probable que los estados confíen unos en otros.

Los académicos también comenzaron a creer que la seguridad debe centrarse en las personas, no en el estado. La seguridad debe proporcionar seguridad personal a las personas y estar libres de amenazas. La seguridad para el tercer mundo y los estados subdesarrollados es diferente de la seguridad de los estados desarrollados. Después de la descolonización, el número de estados aumentó dramáticamente (Iglesias, 2010).

Estos estados tuvieron un tiempo muy limitado para desarrollarse y ponerse al día con los Estados europeos, por lo que la seguridad en el Tercer Mundo no solo se refiere a dimensiones militares sino también a la búsqueda de alimentos, salud y seguridad económica. Entonces, a diferencia de los estados europeos, la seguridad de los condados del Tercer Mundo proviene de los estados, no de los externos.

2.2.1.13 Motivación.

La motivación resulta de la interacción de factores tanto conscientes como inconscientes, como la intensidad del deseo o la necesidad, el incentivo o el valor de la recompensa del objetivo, y

las expectativas del individuo y de sus pares.

La motivación como deseo de realizar una acción generalmente se define como tener dos partes, direccionales, como dirigidas hacia un estímulo positivo o alejadas de una negativa, así como también la fase de búsqueda activada y la fase de gusto consumatoria. Este tipo de motivación tiene raíces neurobiológicas en los ganglios basales y las vías dopaminérgicas mesolímbicas. El comportamiento de búsqueda activada, como la actividad locomotora, está influenciado por fármacos dopaminérgicos, y los experimentos de microdiálisis revelan que la dopamina se libera durante la anticipación de una recompensa. (Queipo y Useche, 2002).

El comportamiento deficiente asociado con un estímulo gratificante se puede aumentar mediante microinyecciones de fármacos dopaminérgicos y dopaminérgicos en el núcleo dorsostral y en el paladio ventral posterior. Las inyecciones de opioides en esta área producen placer, sin embargo, fuera de estos hotspots hedónicos crean un mayor deseo. Además, el agotamiento o la inhibición de la dopamina en las neuronas del núcleo disminuye el comportamiento apetitivo, pero no consumatorio. La dopamina está además implicada en la motivación, ya que la administración de anfetaminas aumentó el punto de ruptura en un

programa de autorrefuerzo de proporción progresiva. Es decir, los sujetos estaban dispuestos a ir más lejos (por ejemplo, presionar una palanca más veces) para obtener una recompensa.

La motivación puede concebirse como un ciclo en el que los pensamientos influyen en los comportamientos, los comportamientos impulsan el rendimiento, el rendimiento afecta los pensamientos, y el ciclo comienza de nuevo. Cada etapa del ciclo se compone de muchas dimensiones que incluyen actitudes, creencias, intenciones, esfuerzo y retraimiento que pueden afectar la motivación que experimenta un individuo.

La mayoría de las teorías psicológicas sostienen que la motivación existe puramente dentro del individuo, pero las teorías socioculturales expresan la motivación como resultado de la participación en acciones y actividades dentro del contexto cultural de grupos sociales. El sistema natural asume que las personas tienen mayores necesidades de orden, lo que contrasta con la teoría racional que sugiere que a las personas les disgusta el trabajo y solo responden a las recompensas y el castigo. Según la Teoría de McGregor, el comportamiento humano se basa en satisfacer una jerarquía de necesidades: fisiológica, de seguridad, social, ego y de autorrealización (Jay, 1996).

Las necesidades fisiológicas son el nivel más bajo y el más importante. Estos requisitos fundamentales incluyen comida, descanso, refugio y ejercicio. Después de satisfacer las necesidades fisiológicas, los empleados pueden enfocarse en las necesidades de seguridad, que incluyen protección contra el peligro, amenaza, privación. Sin embargo, si la gerencia toma decisiones de empleo arbitrarias o sesgadas, las necesidades de seguridad del empleado no se cumplen. El conjunto de necesidades es social, que se refiere al deseo de aceptación, afiliación, amistades recíprocas y amor. Como tal, el sistema natural de gestión asume que los equipos de trabajo unidos son productivos. En consecuencia, si no se satisfacen las necesidades sociales de un empleado, entonces actuará de manera desobediente.

Hay dos tipos de necesidades egoístas, el segundo orden más alto de necesidades. El primer tipo se refiere a la autoestima de uno, que abarca la autoconfianza, la independencia, el logro, la competencia y el conocimiento. El segundo tipo de necesidades se relaciona con la reputación, el estado, el reconocimiento y el respeto de los colegas. Las necesidades egoicas son mucho más difíciles de satisfacer.

El orden más elevado de necesidades es la autorrealización, que incluye el reconocimiento de todo el potencial, las áreas de mejora personal y la oportunidad de creatividad. Esto

difiere del sistema racional, que supone que las personas prefieren la rutina y la seguridad a la creatividad. A diferencia del sistema de gestión racional, que asume que los humanos no se preocupan por estas necesidades de orden superior, el sistema natural se basa en estas necesidades como un medio para la motivación (McClelland, 1989).

Para gestionar y motivar con éxito a los empleados, el sistema natural postula que ser parte de un grupo es necesario. Debido a los cambios estructurales en el orden social, el lugar de trabajo es más fluido y adaptable, como resultado, los empleados individuales han perdido su sentido de estabilidad y seguridad, que puede ser proporcionado por una membresía en un grupo. Sin embargo, si los equipos cambian continuamente dentro de los trabajos, los empleados se sienten ansiosos, vacíos e irracionales y se vuelven más difíciles de trabajar.

2.2.2 Desempeño laboral

El desempeño laboral evalúa si una persona realiza bien un trabajo. El desempeño laboral, estudiado académicamente como parte de la psicología industrial y organizacional, también forma parte de la gestión de los recursos humanos.

El rendimiento es un criterio importante para los resultados y el éxito de la organización. El desempeño laboral como una variable a nivel individual, o algo que hace una sola persona. Esto lo diferencia de los constructos más abarcadores, como el rendimiento organizacional o el rendimiento nacional, que son variables de mayor nivel (Robbins, 2005).

Este concepto diferencia el rendimiento de los resultados. Los resultados son el resultado parcial del rendimiento de un individuo, pero también son el resultado de otras influencias. En otras palabras, hay más factores que determinan los resultados que solo los comportamientos y acciones de un empleado. La diferencia entre la acción controlada individual y los resultados se transmite mejor a través de un ejemplo. En un trabajo de ventas, un resultado favorable es un cierto nivel de ingresos generados a través de la venta de algo (mercadería o algún servicio como seguro).

Los ingresos pueden ser generados o no, dependiendo del comportamiento de los empleados. Cuando el empleado desempeña bien este trabajo de ventas, puede mover más mercadería.

Un constructo estrechamente relacionado es la productividad. Uno puede pensar en la productividad como una comparación de la cantidad de efectividad que resulta de un cierto nivel de costo asociado con esa efectividad. En otras palabras, la efectividad es la relación entre los resultados y los insumos, los que son esfuerzo,

costos monetarios, recursos, etc. La utilidad, otra construcción relacionada, se define como el valor de un determinado nivel de rendimiento, eficacia o productividad. Las utilidades de rendimiento, eficacia y productividad son juicios de valor (Campbell, 1990).

La característica clave del rendimiento laboral es que tiene que ser relevante para el objetivo. El rendimiento debe estar dirigido a los objetivos de la organización que son relevantes para el trabajo o rol. Por lo tanto, el rendimiento no incluye actividades donde se gasta esfuerzo para lograr objetivos periféricos. Por ejemplo, el esfuerzo realizado para alcanzar el objetivo de llegar al trabajo en el menor tiempo posible no es el rendimiento (excepto cuando se trata de evitar tardanzas). A pesar del énfasis en definir y predecir el desempeño laboral, no es una construcción unificada única. Hay muchísimos puestos de trabajo, cada uno con diferentes estándares de rendimiento. Por lo tanto, el desempeño laboral se conceptualiza como una construcción multidimensional que consiste en más de un tipo de comportamiento.

2.2.2.1 Desempeño en el trabajo.

Es muy importante hoy en día ya que causa una buena impresión en el trabajo. No sólo eso, sino también que sepa mantener esa impresión y actuar de acuerdo con las expectativas depositadas.

Si se causa una buena impresión en su jefe con acciones y actitudes, él o ella tiene más posibilidades de darle más responsabilidad, lo que puede llevar a promociones y aumentos, además de convertirse en un mejor profesional no sólo en apariencias, pero en actitud. Es importante el uso adecuado de la etiqueta en la oficina, teniendo buenas maneras le ayudará a causar una buena impresión en su jefe y también en sus compañeros de trabajo. La etiqueta en la oficina incluye todo, desde la manera correcta de usar el correo electrónico hasta saber cuándo, dónde y cómo utilizar su teléfono móvil durante el trabajo (Altuve y Serrano, 1999).

Enfrentar los errores, cuando se cometa un error en el trabajo, algo que todo el mundo hace, inevitablemente, en algún momento, enfrentelo. No ignore su error o coloque la culpa en los demás. Asuma la responsabilidad y llegue a una solución para corregir su error. Su jefe puede no estar muy contento con su error, pero por lo menos quedará impresionado con su respuesta y actitud proactiva.

El éxito en el trabajo está determinado en gran medida por su actitud y la forma en que emplea su tiempo. Aquí hay 4 maneras fáciles de mejorar su rendimiento en el trabajo que quizás nunca haya pensado.

Aprender cómo administrar sus prioridades, para mejorar el rendimiento en el trabajo, debe tener la capacidad de establecer prioridades y separar lo relevante de lo irrelevante al enfrentar las muchas tareas del día. También debe poseer un sentido de urgencia, la capacidad de hacer el trabajo rápido. Muchos gerentes han confirmado que esta es la verdad. Colocan un valor extraordinariamente alto en una persona que puede establecer prioridades y moverse rápidamente para hacer el trabajo. La velocidad y la confiabilidad en la finalización del trabajo es uno de los rasgos más valorados en la fuerza de trabajo. Cuando su empleador puede darle un trabajo y luego alejarse y no preocuparse por ello nuevamente, se habrá trasladado a la vía rápida. Su promoción posterior y el aumento de su salario están virtualmente garantizados (Salas, 2010).

Desarrollar una actitud mental positiva, otra forma en que puede mejorar su desempeño en el trabajo es desarrollar una actitud mental positiva. A la gente le gusta estar cerca y promover a los empleados que les gusta. Todo el mundo nota rápidamente una actitud consistente y persistente de alegría y optimismo. Cuando haga un esfuerzo por cultivar una actitud de amistad hacia las personas, harán esfuerzos extraordinarios para abrirle las puertas. Mejorar las habilidades, busque conocimiento, mejorar el rendimiento en el trabajo actualizando continuamente sus

habilidades relacionadas con el trabajo y asegurándose de que sus superiores lo sepan.

2.2.2.2 Comunicación.

La comunicación es responsable de transmitir mensajes claros, con el objetivo de mejorar la rutina de trabajo. La comunicación es una herramienta crucial en todas sus caras, es a través de ella que vamos a poder desarrollar una buena evaluación de desempeño. Los seres humanos son altamente relacionables, y con ello la comunicación se convierte en la base de todas las actividades.

No importa cuál sea la rama o segmento de una empresa, una buena comunicación en el ambiente de trabajo debe ser necesaria para que una corporación se mantenga y prospere en el mercado competitivo actual. No importa cuál sea la rama o segmento de una empresa, una buena comunicación en el ambiente de trabajo debe ser necesaria para que una corporación se mantenga y prospere en el mercado competitivo actual (Morduchowicz, 2004).

El hombre siempre estuvo en busca y maneras de relacionar que fueran eficientes, y hoy no es diferente. Tenemos diversas formas de establecer relaciones personales y profesionales para generar comprensión y compromiso. Y en el ambiente corporativo, las empresas necesitan adecuarse a las generaciones contemporáneas

que poseen su propia manera de comunicarse y trabajar. Lo que muchos emprendedores aún no han percibido es que muchas empresas todavía no realizan, de hecho, el proceso de comunicación.

Al analizar el asunto, la justificación para esos problemas está en pequeños errores de administración en la implantación de la comunicación como: exceso de información; la falta de participación y participación de las personas, fallas en la comunicación, desmotivación de los funcionarios, poco trabajo en equipo, dificultad para personalizar mensajes para los diferentes niveles de funcionarios y entre otros.

Una buena comunicación en el ambiente de trabajo evita que la información se divulgue de forma inadecuada. De manera general, mejorar la comunicación en el ambiente de trabajo contribuye a proponer soluciones, exponer ideas, explicar estrategias, hacer acuerdos, etc., de manera clara y objetiva. Una buena en el ambiente de trabajo puede ser importante para una organización por diversos factores. La comunicación es una de las principales competencias necesarias para el ser humano, y en el ambiente corporativo esto no es diferente (Arizmendi, 2015).

Las nuevas tendencias de mercado y los avances tecnológicos han aumentado la importancia del dominio de la comunicación en el entorno laboral, ya sea escrita u oral. Hoy el mercado es cada vez más exigente. De este modo, el profesional siempre debe mejorar la buena comunicación en el lugar de trabajo, haciendo cursos específicos, tales como hablar en público, cursos de lengua portuguesa y etc. Cuanto más involucrados y bien informados sus colaboradores estén, más comprometidos ellos estarán para realizar sus actividades.

El desarrollo de capacidades depende no sólo del canal utilizado para realizar la comunicación, sino la forma de expresarse. Una buena comunicación es un elemento fundamental para el éxito.

Dan Denison (1990) señala que, “los profesionales no deben tener miedo de exponer sus ideas, sólo deben estar atentos para hablar de forma a ser comprendidos, o sea, de manera objetiva y clara”.

Si la empresa está pasando por alguna falla en la comunicación en el escritorio, no se preocupe, aquí hay algunos consejos para revertir este cuadro: Cómo implementar una buena comunicación en el escritorio. Considerando que el proceso de comunicación sólo es exitoso cuando el receptor comprende al interpretar el mensaje, considerar las características del público objetivo es esencial para el éxito de la misma.

El proceso de comunicación debe tener como foco el perfil de los colaboradores de la organización en cuestión. Para el éxito de cualquier empresa, indiferente de su tamaño o área de actuación, la retroalimentación es una herramienta fundamental.

Saber emitir una opinión que enriquezca el trabajo de otra persona y saber oír opiniones sobre sus acciones es muy importante para el desarrollo de los profesionales y de la organización. Cuando la comunicación en el ambiente de trabajo es valorada en una empresa, la retroalimentación pasa a formar parte del día a día. A través de ese diálogo constructivo, colaborador y empresa saben qué esperar de cada uno y qué ofrecer. Es parte de las actividades del líder ofrecer feedbacks asertivos y constantes al equipo (Van der Hofstadt Román, 2005).

Una de las premisas de la buena comunicación es saber escuchar. Saber oír y no sólo hablar también es esencial para una comunicación en el ambiente de trabajo más clara, valorando la opinión de colaboradores y, con ello, ganando más respeto y atención de ellos. Evite utilizar palabras cortas como respuestas que no pasen la impresión de que realmente ha entendido el mensaje. Mire en el ojo de la persona que habla se muestre que está dedicando su atención hacia ella. Así, se crea vínculos y pasa la seguridad, valorando su interlocutor. Ciertamente, cuando sea su

turno de hablar, la persona estará más dispuesta a escuchar su mensaje.

Para que haya eficiencia en la comunicación en el ambiente de trabajo, es de fundamental importancia conocer en profundidad el público interno de la empresa. Es necesario un contacto personal en el que se establezca una relación de confianza, que pueda transmitir sus expectativas, ansiedades e intereses entre la organización y su público interno.

Forehand y Von Gilmer (1964) indica que “es importante que el emisor tenga acceso a los conocimientos del receptor sobre el asunto a ser abordado. Su nivel de lenguaje y su grado de interés son elementos extremadamente relevantes para que ocurra la sintonía entre ambos”.

La comunicación en el ambiente de trabajo tiene a su vez el lenguaje formal como predominio. Para que sus argumentos tengan la credibilidad necesaria, evite usar palabras informales como jerga, por ejemplo. Tenga cuidado con palabras y gestos que lleven a percepciones y reacciones negativas. Evite también usar palabras negativas al principio de la conversación para no cerrar el canal de comunicación, antes de que se establezca. Ser directo y profesional no quiere decir que estás siendo grosero. Lo ideal es adecuar su discurso con las mejores palabras y el tono de voz de acuerdo con

el momento. Es necesario ser asertivo a la hora de practicar la comunicación, pasando sus opiniones y las informaciones necesarias de forma segura, clara y objetiva. Si se desea tener una comunicación en el ambiente de trabajo eficaz, es fundamental ser objetivo e ir directo al punto. Esto es válido para cualquier medio de comunicación a utilizar. Siempre sea objetivo a la hora de informar sobre cambios, nuevos procedimientos, contrataciones y cierre de profesionales del equipo. No dejes a tus profesionales a la deriva.

2.2.2.3 Desarrollo profesional.

El desarrollo profesional es una fase del crecimiento personal que obedece a las necesidades de auto-superación que experimenta cada individuo; asimismo, el desarrollo profesional del personal de una organización hace parte de los procesos de desarrollo de recursos humanos y es fruto de la inversión que hacen las empresas en las personas que las conforman y que, a través de su trabajo, las engrandecen.

Una gran variedad de personas, como maestros, oficiales militares y suboficiales, profesionales de la salud, abogados, contadores e ingenieros participan en el desarrollo profesional. Las personas pueden participar en el desarrollo profesional debido al interés en el aprendizaje permanente, un sentido de obligación moral, mantener y

mejorar la competencia profesional, mejorar la progresión profesional, mantenerse al tanto de las nuevas tecnologías y prácticas, o cumplir con los requisitos reglamentarios profesionales (Pedraza, Amaya y Conde, 2010).

En un sentido amplio, el desarrollo profesional puede incluir tipos formales de educación vocacional, típicamente entrenamiento postsecundario o poli-técnico que conduce a la calificación o credencial requerida para obtener o retener un empleo. El desarrollo profesional también puede venir en forma de programas de desarrollo profesional previos al servicio o en servicio. Estos programas pueden ser formales, informales, grupales o individualizados. Las personas pueden buscar desarrollo profesional de forma independiente, o los departamentos de recursos humanos pueden ofrecer programas.

El desarrollo profesional en el trabajo puede desarrollar o mejorar las habilidades de proceso, a veces denominadas habilidades de liderazgo, así como las habilidades de tareas. Algunos ejemplos de habilidades de proceso son habilidades de efectividad, habilidades de funcionamiento en equipo y habilidades de pensamiento de sistemas.

Las oportunidades de desarrollo profesional pueden variar desde un solo taller hasta un curso académico de un semestre, a servicios ofrecidos por un conjunto de diferentes proveedores de desarrollo profesional y variando ampliamente con respecto a la filosofía, el contenido y el formato de las experiencias de aprendizaje. Algunos ejemplos de enfoques para el desarrollo profesional incluyen: El método de estudio de caso: el método de caso es un enfoque de enseñanza que consiste en presentar a los alumnos un caso, poniéndolos en el papel de un responsable de la toma de decisiones que enfrenta un problema para evaluar a un profesional y evaluar las diferentes competencias según un conjunto dado de estándares requeridos en el sector empleado (Zabalza & Beraza, 2003).

Para mejorar las competencias de una persona en un área de habilidades específica al proporcionar un proceso de observación, reflexión y acción, para mejorar la práctica profesional mediante la participación en la investigación y el aprendizaje compartidos con personas que tienen un objetivo común. El estudio de la lección: para resolver dilemas prácticos relacionados con la intervención o la instrucción a través de la participación con otros profesionales en el examen sistemático de la práctica. Para promover la conciencia y el refinamiento de un individuo sobre su propio desarrollo profesional al proporcionar y recomendar oportunidades

estructuradas para la reflexión y la observación.

2.2.2.4 Objetividad

Una de las grandes cuestiones que permean los discursos desde el punto de vista profesional es la capacidad, que varía de persona a persona, en ser más prolija u objetiva en su forma de manifestación cotidiana.

Madero (2012) informa que, “Con respecto a la objetividad es preciso que la capacidad no se resume sólo hablar de forma rápida, sin rodeos, sino en otras formas de evaluación diaria de la vida en el trabajo como la escrita, habla modo de pensar y actuar”.

Sin embargo, ser objetivo en las actividades diarias como profesional exige mucho más de lo que se pueda parecer inicialmente. Una necesidad primordial para la obtención de una característica es una presencia de ideas claras que exigen, para el suceso, de que exista un conocimiento previo de aquello que sea hablado o abordado. La una unión del control de todos los aspectos relacionados con el comportamiento que puede tener como resultado final la objetividad demora mucho tiempo para ser obtenidos después de tres errores y percances en este camino.

Para que no se propongan en el busquen una obtención de la objetividad de un ambiente profesional, ocurre la llamada

prolijidad que se refiere al proceso contrario cuando no ocurre la actuación objetivo y causada por la falta de acción y la pereza de obtener la evolución del proceso del conocimiento propio y la realidad que rodea cierto tipo de trabajo.

En consecuencia, la prolijidad genera cansancios innecesarios por el desperdicio de la energía gastada de forma inadecuada y con la sensación de que al mismo tiempo se ha hecho mucho, pero nada ha sido realmente resuelto. Esta impresión corporal muestra, de forma básica, que ocurrió el uso de las fuerzas personales de forma inadecuada en el profesional desviándose, así, de la acción principal buscada e ir por caminos diferentes de aquellos deseados y necesarios (Jay, 1996).

La presencia de la prolijidad, y la consecuente falta de objetividad, muestra una ausencia de objetivos y de un planeamiento previo delimitado para una realización de cierto tipo de trabajo que, si se realizaban, podrían evitar los errores y retrasos ocurridos.

2.2.2.5 Eficiencia y eficacia

La eficiencia y eficacia son palabras similares y, a menudo, consideradas sinónimos. Sin embargo, existen diferencias sutiles en la definición y el uso de ambos términos.

En el ámbito de la administración de empresas y negocios, la diferenciación entre el concepto de eficiencia y eficacia se vuelve más acentuada. En la organización de una empresa, para que los resultados eficientes sean útiles es necesario el desempeño de órdenes y tareas eficaces. La eficacia es saber qué hacer. Un trabajo hecho con eficiencia, pero sin eficacia para la conclusión de determinado plano, pasa a ser inútil, pues no agregará nada de sustancial, por bien hecho que haya sido ejecutado. (Queipo y Useche, 2002).

Un ejemplo clásico que ayuda a visualizar la diferencia entre la eficiencia y la eficacia: un hombre que cava un pozo con perfección y oportunamente, realiza un trabajo con eficiencia; un hombre que sabe el lugar correcto para cavar el pozo y encontrar agua, realiza un trabajo con eficacia. La diferencia entre eficacia y eficiencia es que mientras la eficacia se refiere a hacer la tarea correcta, completar actividades y alcanzar metas, la eficiencia es sobre hacer las cosas de forma optimizada, de manera más rápida o con menos gastos. Por ejemplo, un coche puede ser una forma de transporte muy eficaz, capaz de mover a las personas a lugares específicos. Pero un coche puede no ser el modo más eficiente de transportar a las personas debido al gran gasto de combustible.

En términos generales Valdivia (2014) define “Eficaz es algo adecuado para alcanzar un propósito, para alcanzar el resultado deseado o esperado”.

Eficiente es cuando la tarea se ejecuta de la mejor manera posible, con el menor desperdicio de tiempo, esfuerzo y recursos. Los individuos y empresas buscan maneras de ser eficaces y eficientes, pero es posible ser eficaz sin ser eficiente, en viceversa o ninguno de ellos. El entrenamiento puede funcionar bien, con los empleados aprendiendo la nueva tecnología en tiempo récord. Sin embargo, si la productividad general no mejora después de la implementación de esta nueva tecnología, la estrategia de la empresa fue eficiente, pero no eficaz. Las empresas a menudo hablan de la eficacia y la eficiencia de los empleados al hacer planes para mejorar las empresas, y aunque parezca similar, la eficacia significa algo completamente diferente de la eficiencia.

Un empleado eficaz alcanza sus metas, mientras que un empleado eficiente produce de forma rápida e inteligente. La eficacia puede ser medida en el nivel de los resultados de las acciones de funcionarios y gerentes. Para mejorar la eficacia, las empresas deben proporcionar evaluaciones de rendimiento, detallando las debilidades de los empleados a través de críticas constructivas. Se debe mostrar cómo el desempeño de un empleado afecta a la empresa como un

todo. (Morduchowicz, 2004).

La eficiencia en el lugar de trabajo es el tiempo necesario para hacer algo. Funcionarios y gerentes eficientes completan las tareas al mínimo tiempo posible con la menor cantidad posible de recursos, utilizando estrategias de ahorro de tiempo. Los empleados y gerentes generalmente son ineficientes porque no saben cómo ser eficientes o por no tener las herramientas necesarias para realizar tareas de forma eficiente. Trabajar estratégicamente y pedir opiniones sobre lo que falta en el lugar de trabajo son formas de mejorar la eficiencia.

2.3 Glosario de Términos

Análisis.- Es una característica de alguien que aborda las decisiones de una manera altamente racional y que es capaz de tolerar la incertidumbre / ambigüedad. (SchaLock, 2015, p. 19).

Claridad.- La necesidad de una estructura para tomar decisiones frente a una tendencia a tener una mayor aceptación de la ambigüedad o la imprecisión en la toma de decisiones. (Fernández, 2002, p. 7).

Conducta.- Es una manera de actitud que está muy en sintonía con la forma en que las decisiones afectan a los empleados y al entorno de trabajo; tiende a ser más deliberado y de estilo más lento. (SchaLock, 2015, p. 14).

Construcciones.- Son una creencia muy general acerca de cómo son las demás personas (por ejemplo, indignas de confianza) que tiene un amplio efecto en nuestras percepciones sobre el comportamiento de los demás. (Minsa, 2009, p. 20).

Comandos.- Una referencia a un tipo de toma de decisiones no racional que no hace uso de los datos existentes, sino que se basa en una secuencia de comportamiento comúnmente entendida. (Minsa, 2009, p. 21).

Comunicación.- En los estudios de comunicación, la comunicación organizacional es el estudio de la comunicación dentro de las organizaciones. (Minsa, 2009, p. 21).

Conflicto y cooperación.- Esta dimensión se refiere a la competencia o conflicto por otro lado es un comportamiento de búsqueda de objetivos que se esfuerza por reducir las ganancias disponibles para los demás o para impedir su satisfacción de deseos. La cooperación puede ser entre dos estados o un número múltiple de estados (Minsa, 2009, p. 52).

Confort.- Esfuerzos que realiza la dirección para crear un ambiente físico sano y agradable (Minsa, 2009, p. 63).

Desarrollo profesional.- El desarrollo profesional es aprender a obtener o mantener credenciales profesionales, tales como títulos académicos para cursos formales, asistir a conferencias y oportunidades de aprendizaje informal situadas en la práctica. (Fernández, 2002, p. 67).

Desempeño en el trabajo.- Es la utilidad, rendimiento que se puede hacer muchas cosas para mejorar su rendimiento en el trabajo, cosas que no le ocurren a la mayoría de las personas. (Altuve y Serrano, 1999, p. 36)

Eficacia.- La eficacia abarca un plan más amplio, no limitándose sólo al cumplimiento de un trabajo, sino en la resolución total de una situación. (SchaLock, 2015, p. 45).

Eficiencia.- La eficiencia sería el acto de hacer las cosas, mientras que la eficacia consiste en hacer las cosas correctas. (SchaLock, 2015, p.53).

Estereotipos.- Un sesgo perceptual que implica el uso de una característica sobre una persona, la pertenencia a su grupo (por ejemplo, raza, sexo o grupo de edad), para inferir otros rasgos que creen que también pueden estar presentes. (Fernández, 2002, p. 68).

Estilo.- Es una forma para la toma de decisiones caracterizado por una persona que, aunque analítica, no disfruta haciendo malabares con muchos datos, toma una decisión y continúa. (Fernández, 2002, pp. 70).

Estructura.- Representa el proceso que se enfoca en mejorar tanto el aspecto técnico como el personal del negocio, es el esqueleto de la organización. (Minsa, 2009, p. 33).

Falacia.- Relacionada con la heurística de representatividad en el sentido de que, en lugar de disminuir nuestros juicios de probabilidad para predicciones conjuntivas detalladas, a menudo creemos que es más probable que ocurran que los eventos simples únicos de una teoría administrativa. (Fernández, 2002, p. 69).

Identidad.- Una identidad corporativa o imagen corporativa es la forma en que una empresa o negocio se presenta al público (como clientes e inversores, así como a los empleados). (Minsa, 2009, p. 68).

Innovación.- El término innovación se puede definir como algo original y más efectivo y, como consecuencia, nuevo, que irrumpe en el mercado o la sociedad. La invención, ya que la innovación es más apta para involucrar la implementación práctica de una invención (es decir, capacidad nueva / mejorada) para tener un impacto significativo en el mercado o la sociedad, y no todas las innovaciones requieren una invención. (Minsa, 2009, p. 78).

Liderazgo.- El liderazgo es un área de investigación y una habilidad práctica que abarca la capacidad de un individuo u organización para dirigir o guiar a otras personas, equipos u organizaciones enteras. (Minsa, 2009, p. 89).

Modelo del patrón de dirección.- Es la manera de como las personas enfocan su profesión dirigida a las actividades laborales en congruencia con la finalidad y objetivos de la organización (Fernández, 2002, pp. 67-68).

Modelos de ciclo de vida.- El modelo de ciclo de vida es uno de los conceptos clave de ingeniería de sistemas. Un ciclo de vida para un sistema generalmente consiste en una serie de etapas reguladas por un conjunto de decisiones de gestión que confirman que el sistema está lo suficientemente maduro como para dejar una etapa e ingresar a otra. (Fernández, 2002, p. 67).

Motivación.- Es la manifestación de los factores internos y externos que estimulan el deseo y la energía en las personas para estar continuamente interesados y comprometidos con un trabajo, rol o tema, o hacer un esfuerzo para alcanzar un objetivo. (Chiavenato, 2001, p. 68).

Objetividad.- Una de las grandes cuestiones que permean los discursos desde el punto de vista profesional es la capacidad, que varía de persona a persona, en ser más prolija u objetiva en su forma de manifestación cotidiana. (Mogollón et al., 2013, p. 9).

Observador.- La tendencia de los observadores a hacer atribuciones internas y que los actores realicen atribuciones externas para el comportamiento. (Mogollón et al., 2013, p. 10).

Recompensa.- La administración de recompensas se preocupa por la formulación e implementación de estrategias y políticas que apuntan a recompensar a las personas de manera justa, equitativa y consistente de acuerdo con su valor para la organización. (Minsa, 2009, p. 23).

Remuneración.- Este aspecto se apoya en la forma en que se remunera a los trabajadores (Minsa, 2009, p.23).

Satisfacción.- Es un criterio para tomar decisiones bajo racionalidad limitada; para elegir la primera opción que cumple con un conjunto de criterios mínimos que se han establecido. (Mogollón et al., 2013, p. 8).

Tácticas.- Son técnicas mejora Métodos indirectos para influir en las percepciones de los demás mediante el aumento de su propia imagen (por ejemplo, adulación, acuerdo de opinión). (Minsa, 2009, p. 74).

Tendencia.- Es concentrarse en el lado técnico / racional de la toma de decisiones o en el lado de las personas / cuestiones. (SchaLock, 2015, p. 40).

Toma de decisiones.- La toma de decisiones se considera como el proceso cognitivo que resulta en la selección de una creencia o un curso de acción entre varias posibilidades alternativas. Cada proceso de toma de decisiones produce una elección final, que puede o no provocar una acción. (Minsa, 2009, p. 76).

III. Hipótesis y Variables

3.1 Hipótesis General

La relación que existe entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la planta de Procesamiento de Valores de la Empresa Hermes Transportes Blindados en el año 2017 es significativa.

3.2 Hipótesis Específicas

1. La relación que existe entre el potencial humano y el desempeño de los colaboradores de la Planta de Procesamiento de Valores de la Empresa Hermes Transportes Blindados en el año 2017 es significativa.
2. La relación que existe entre el diseño organizacional y el desempeño de los colaboradores de la Planta de Procesamiento de Valores de la Empresa Hermes Transportes Blindados en el año 2017 es significativa.
3. La relación que existe entre la cultura organizacional y el desempeño de los colaboradores de la Planta de Procesamiento de Valores de la Empresa Hermes Transportes Blindados en el año 2017 es significativa.

3.3 Identificación de variables

Clima laboral. Son las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo.

Desempeño laboral. Son aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa.

3.4 Operacionalización de Variables

Clima Laboral. Para operacionalizar el clima laboral lo hemos desagregado en tres dimensiones: Potencial humano, diseño organizacional y cultura de la organización.

Para medir el potencial humano se utilizó los siguientes indicadores: Liderazgo, innovación, recompensa y confort.

Para medir el diseño organizacional se utilizó los siguientes indicadores: Estructura, toma de decisiones, comunicación organizacional y remuneración.

Para medir la cultura organizacional se utilizó los siguientes indicadores: Identidad, conflicto y cooperación y motivación.

Desempeño laboral. Para medir el desempeño laboral se utilizó los siguientes indicadores: Desempeño en el trabajo, comunicación, desarrollo profesional, objetividad, eficiencia y eficacia.

La tabla 1 resume la operacionalización de las variables.

Tabla 1 Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores
Clima laboral	Potencial	Liderazgo
	Humano	Innovación
		Recompensa
		Confort
Desempeño Laboral	Diseño organizacional (estructura)	Estructura
		Toma de decisiones
		Comunicación Organizacional
		Remuneración
	Cultura de la organización	Identidad
		Conflicto y Cooperación
		Motivación
		Desempeño en el trabajo
		Comunicación
		Desarrollo profesional
		Objetividad
		Eficiencia y eficacia

Fuente: Elaboración propia

3.5 Matriz de consistencia

Tabla 2 Matriz de consistencia

Clima laboral y desempeño de los colaboradores de la Planta de Procesamiento de Valores de la Empresa Hermes Transportes Blindados 2017							
Objeto de estudio	Problemas de Investigación	Objetivos de investigación	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Método
Colaboradores de la Empresa Hermes Transportes Blindados SA	Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Clima laboral	Potencial Humano	Liderazgo	El diseño es no experimental puesto que no se manipuló las variables. Se trata de un diseño transversal porque los datos no corresponden a una serie de tiempo, sino a un momento en el tiempo. La recolección de los datos se hizo a través de la aplicación de una encuesta a los colaboradores de la Empresa.
	¿Qué relación existe entre el clima laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Hermes Transportes Blindados en el año 2017?	Determinar la relación que existe entre el clima laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Hermes Transportes Blindados en el año 2017.	La relación que existe entre el clima laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Hermes Transportes Blindados en el año 2017 es significativa.			Innovación	
						Recompensa	
						Confort	
	Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Secundarias		Diseño organizacional (estructura)	Estructura	
	1. ¿Qué relación existe entre el potencial humano y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Hermes Transportes Blindados en el año 2017?	1. Determinar la relación que existe entre potencial humano y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Hermes Transportes Blindados en el año 2017.	1. La relación que existe entre el potencial humano y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Hermes Transportes Blindados en el año 2017 es significativa.			Toma de decisiones	
						Comunicación Organizacional	
	2. ¿Qué relación existe entre el diseño organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Hermes Transportes Blindados en el año 2017?	2. Determinar la relación que existe entre el diseño organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Hermes Transportes Blindados en el año 2017.	2. La relación que existe entre el diseño organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Hermes Transportes Blindados en el año 2017 es significativa.		Cultura de la organización	Remuneración	
						Identidad	
	3. ¿Qué relación existe entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Hermes Transportes Blindados en el año 2017?	3. Determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Hermes Transportes Blindados en el año 2017.	3. La relación que existe entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Hermes Transportes Blindados en el año 2017 es significativa.		Desempeño laboral	Conflicto y Cooperación	
Motivación							
Desempeño en el trabajo							
				Comunicación			
				Desarrollo profesional			
				Objetividad			
				Eficiencia y eficacia	Para el análisis de los datos, se elaboró una base de datos utilizando SPSS, a partir de la cual se elaboraron cuadros, representaciones y números estadísticos y se aplicaron las pruebas de hipótesis.		

Fuente: Elaboración propia

IV. Metodología

4.1 Tipo de Investigación

El tipo de investigación es descriptivo correlacional, ya que tiene como objetivo principal determinar la relación que existe entre dos variables, en este caso particular determinar la relación del clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la Planta de Procesamiento de Valores de la Empresa Hermes Transportes Blindados en el año 2017. Los estudios cuantitativos correlacionales miden el grado de relación entre dos o más variables.

4.2 Diseño de Investigación

El diseño de investigación es no experimental de tipo transversal o transeccional. No experimental porque se realiza sin manipular deliberadamente las variables y transversal porque se aportan datos sobre la prevalencia de los trastornos en un momento dado, que es predeterminado con anterioridad.

4.3 Unidad de Análisis

Un colaborador que trabaja como cajero de Procesamiento de Valores de la Empresa Hermes Transportes Blindados.

4.4 Población de Estudio

El objeto de estudio está constituido por los 149 Cajeros de Procesamiento de Valores de la Empresa Hermes Transportes Blindados en el año 2017.

4.5 Tamaño de la muestra

En la investigación se encuestarán a 108 cajeros.

4.6 Selección de la muestra

Para determinar el tamaño de la muestra, se ha utilizado la siguiente fórmula estadística:

$$n = \frac{Z^2 pq}{E^2}$$

Dónde: n es el tamaño de la muestra

Z es el valor de la normal estándar para un nivel dado de significación

p es la probabilidad de acierto

q es la probabilidad de fracaso

E es el error permitido

En la medida que el número de unidades estadísticas del objeto de estudio es solo 149, se hace ajuste del tamaño de n con la siguiente fórmula estadística:

$$n = \frac{Z^2 pq}{E^2}$$

Dónde: N es el tamaño de la población

n₀ es el tamaño corregido de la muestra

Aplicando dicha fórmula se obtuvo un valor para n₀ ~ 108.

4.7 Técnicas de Recolección de datos

La técnica de investigación será la encuesta.

4.8 Procesamiento y análisis de datos

Una vez aplicada la encuesta, se elaborará una base de datos utilizando el programa SPSS.

A partir de la base de datos se utiliza el método estadístico para organizar los datos (a través de tablas), se presentarán (a través de Figuras de barras), se describirán los datos (a través de números estadísticos) y se harán las pruebas estadísticas, utilizando el test no paramétrico denominado chi cuadrado (X^2).

V. Presentación de resultados

5.1 Análisis e interpretación de resultados

5.1.1 Resultados sobre el Clima Laboral.

A. Potencial Humano

En la tabla 3 se presenta la respuesta de los encuestados sobre el liderazgo, en valores absolutos (frecuencias) y en valores porcentuales (porcentaje y porcentaje acumulado).

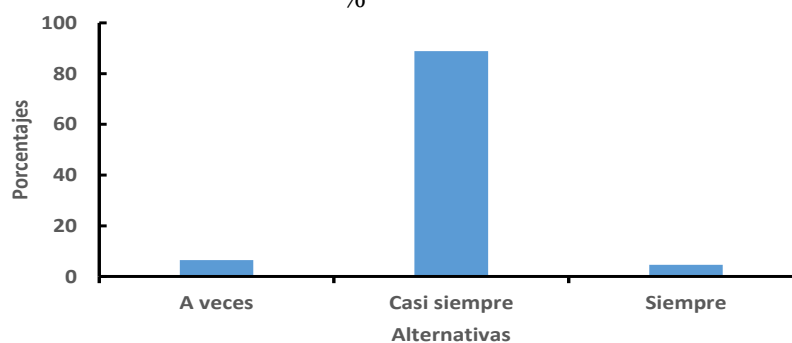
Tabla 3 Respuesta de los encuestados sobre el nivel de liderazgo, en valores absolutos y en %

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A veces	7	6.5	6.5
Casi siempre	96	88.9	95.4
Siempre	5	4.6	100.0
Total	108	100.0	

Fuente: Elaboración propia

En dicha tabla 3, se aprecia que la mayoría de los encuestados (88.9%) considera que casi siempre existe un liderazgo adecuado, seguido por los que consideran que a veces (6.5 %) y los que consideran que siempre (4.6 %), tal como se ilustra en el Figura 1.

Figura 1 Respuesta de los encuestados sobre el nivel de liderazgo, en valores absolutos y en %



Fuente: Elaboración propia

En la tabla 4 se presenta la respuesta de los encuestados sobre la innovación, en valores absolutos (frecuencias absolutas) y en porcentaje.

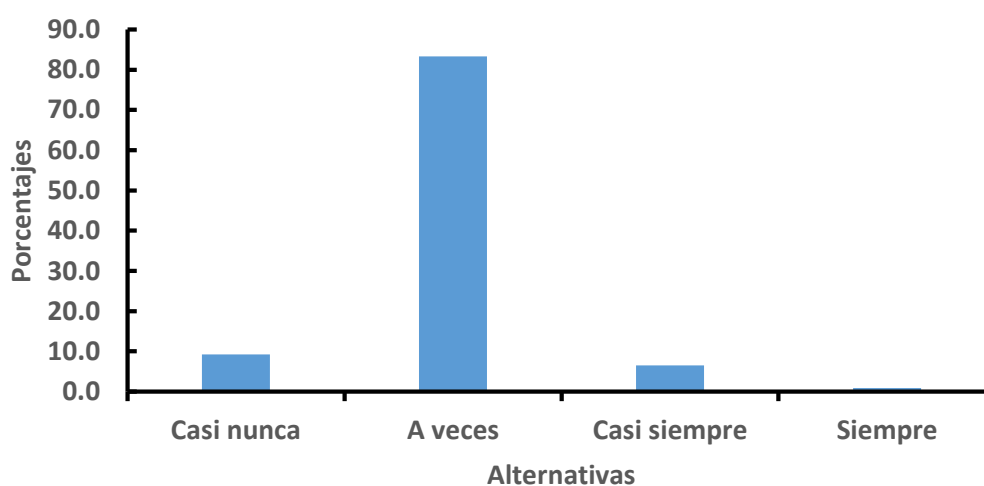
Tabla 4 Respuesta de los encuestados sobre la innovación, en valores absolutos y en %

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Casi nunca	10	9.3	9.3
A veces	90	83.3	92.6
Casi siempre	7	6.5	99.1
Siempre	1	0.9	100.0
Total	108	100.0	

Fuente: Elaboración propia

En dicha tabla 4, se aprecia que la mayoría de los encuestados (83.3%) considera que a veces la empresa innova sus procedimientos, seguido de los que opinan que casi nunca (9.3 %), tal como se ilustra en el Figura 2.

Figura 2 Respuesta de los encuestados sobre la innovación, en valores absolutos y en %



Fuente: Elaboración propia

En la tabla 5 se presenta la respuesta de los encuestados sobre la recompensa, en valores absolutos (frecuencias absolutas) y en porcentaje.

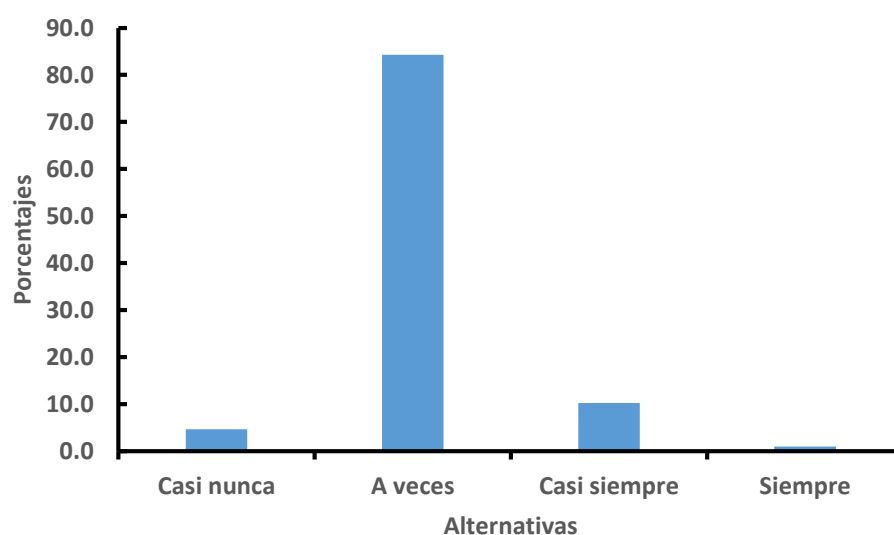
Tabla 5 Respuesta de los encuestados sobre la recompensa, en valores absolutos y en %

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Casi nunca	5	4.6	4.6
A veces	91	84.3	88.9
Casi siempre	11	10.2	99.1
Siempre	1	0.9	100.0
Total	108	100.0	

Fuente: Elaboración propia

En dicha tabla, se aprecia que la mayoría de los encuestados (84.3%) considera que a veces la empresa recompensa el esfuerzo de sus trabajadores, tal como se ilustra en el Figura 3.

Figura 3 Respuesta de los encuestados sobre la recompensa, en valores absolutos y en %



Fuente: Elaboración propia

En la tabla 6 se presenta la respuesta de los encuestados sobre el confort, en valores absolutos (frecuencias absolutas) y en porcentaje.

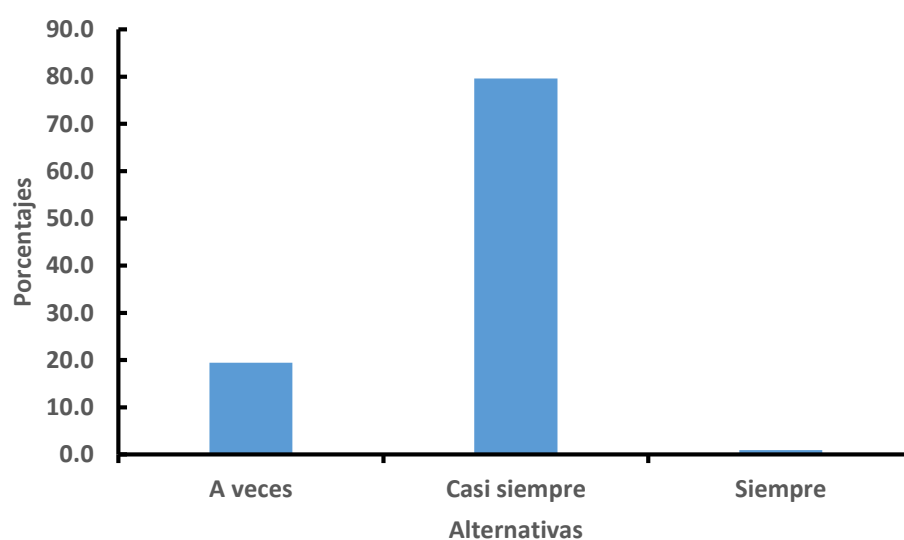
Tabla 6 Respuesta de los encuestados sobre el confort, en valores absolutos y en %.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A veces	21	19.4	19.4
Casi siempre	86	79.6	99.1
Siempre	1	0.9	100.0
Total	108	100.0	

Fuente: Elaboración propia

En dicha tabla, se aprecia que la mayoría de los encuestados (79.6%) considera que casi siempre existe un ambiente de trabajo confortable en la empresa. Tal como se ilustra en el Figura 4.

Figura 4 Respuesta de los encuestados sobre el confort, en valores absolutos y en %.



Fuente: Elaboración propia

En la tabla 7 se presenta un resumen de los indicadores de la dimensión Potencial Humano, en valores absolutos (frecuencias absolutas) y en porcentaje.

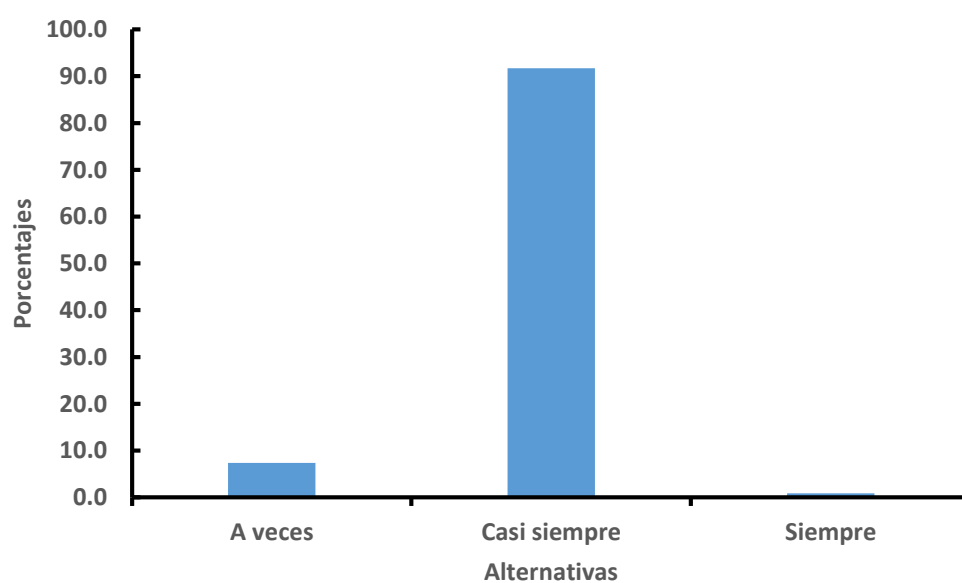
Tabla 7 Respuesta de los encuestados sobre la dimensión potencial humano, en valores absolutos y en %.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A veces	8	7.4	7.4
Casi siempre	99	91.7	99.1
Siempre	1	0.9	100.0
Total	108	100.0	

Fuente: Elaboración propia

En dicha tabla 7, se aprecia que la mayoría de los encuestados (91.7%) considera que casi siempre existe un gran poder humano en la empresa. Tal como se ilustra en el Figura 5.

Figura 5 Resumen de los indicadores del potencial humano, en %.



Fuente: Elaboración propia

B. Diseño organizacional (estructura)

En la tabla 8 se presenta la respuesta de los encuestados sobre la estructura, en valores absolutos (frecuencias absolutas) y en porcentaje.

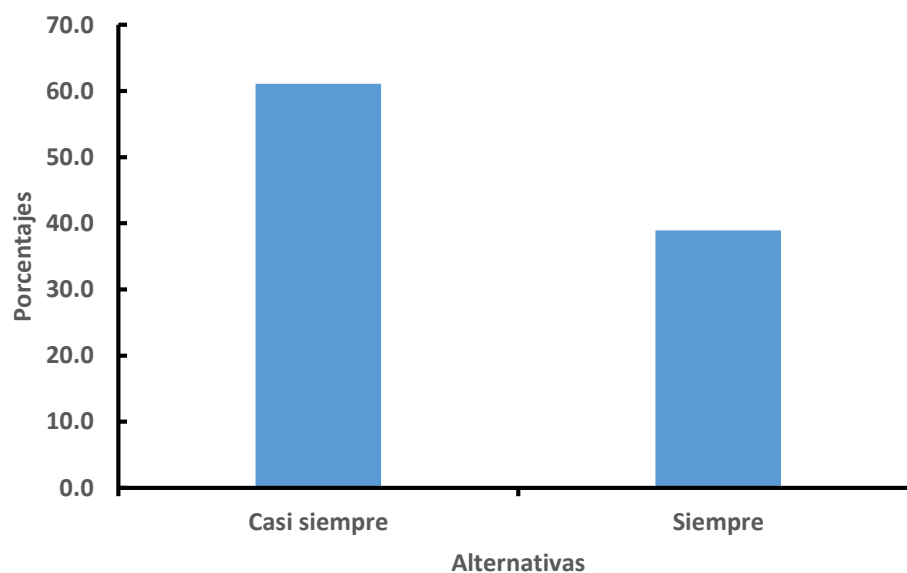
Tabla 8 Respuesta de los encuestados sobre la estructura, en valores absolutos y en %.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Casi siempre	66	61.1	61.1
Siempre	42	38.9	100.0
Total	108	100.0	

Fuente: Elaboración propia

En dicha tabla 8, se aprecia que la mayoría de los encuestados (61.1%) considera que casi siempre existe una adecuada estructura en la empresa. Tal como se muestra en el Figura 6.

Figura 6 Respuesta de los encuestados sobre la estructura, en valores absolutos y en %.



Fuente: Elaboración propia

En la tabla 9 se presenta la respuesta de los encuestados sobre la toma de decisiones, en valores absolutos (frecuencias absolutas) y en porcentaje.

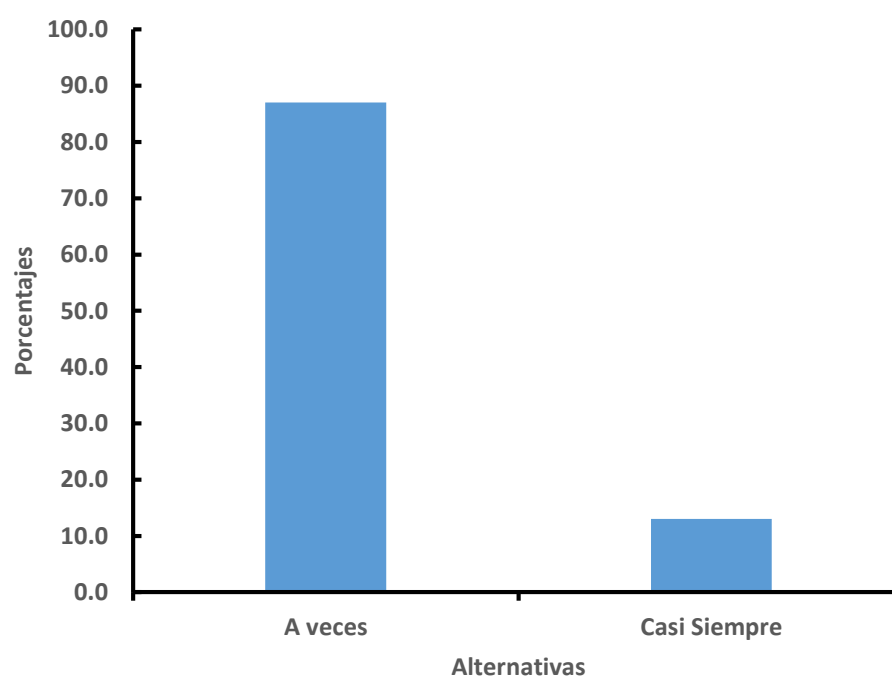
Tabla 9 Respuesta de los encuestados sobre la toma de decisiones oportunas, en valores absolutos y en %.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A veces	94	87.0	87.0
Casi Siempre	14	13.0	100.0
Total	108	100.0	

Fuente: Elaboración propia

En dicha tabla 9, se aprecia que la mayoría de los encuestados (87%) considera que a veces la empresa toma decisiones oportunas. Tal como se muestra en el Figura 7.

Figura 7 Respuesta de los encuestados sobre la toma de decisiones oportunas, en valores absolutos y en %.



Fuente: Elaboración propia

En la tabla 10 se presenta la respuesta de los encuestados sobre la comunicación organizacional, en valores absolutos y en porcentaje.

Tabla 10 Respuesta de los encuestados sobre la comunicación organizacional, en valores absolutos y en %.

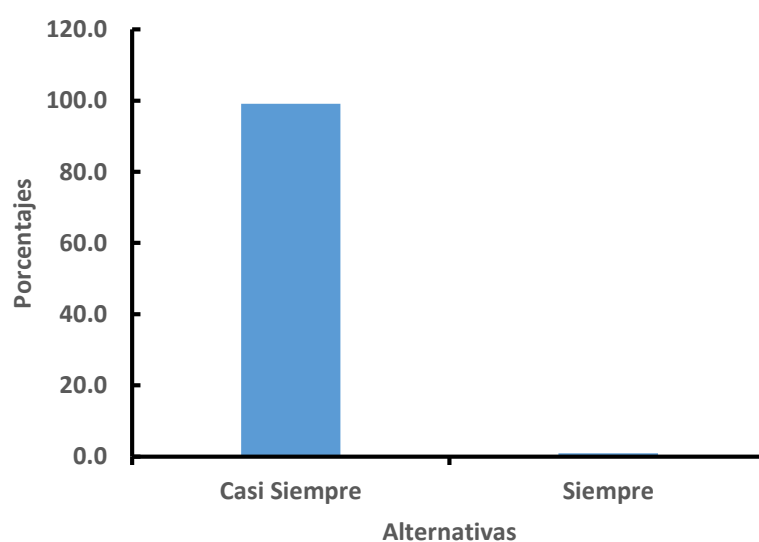
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Casi Siempre	107	99.1	99.1
Siempre	1	0.9	100.0
Total	108	100.0	

Fuente: Elaboración propia

En dicha tabla 10, se aprecia que la mayoría de los encuestados (99.1%) considera que casi siempre existe una adecuada comunicación organizacional.

Tal como se aprecia en el Figura 8.

Figura 8 Respuesta de los encuestados sobre la comunicación organizacional, en valores absolutos y en %.



Fuente: Elaboración propia

En la tabla 11 se presenta la respuesta de los encuestados sobre la remuneración, en valores absolutos (frecuencia absoluta) y en porcentaje.

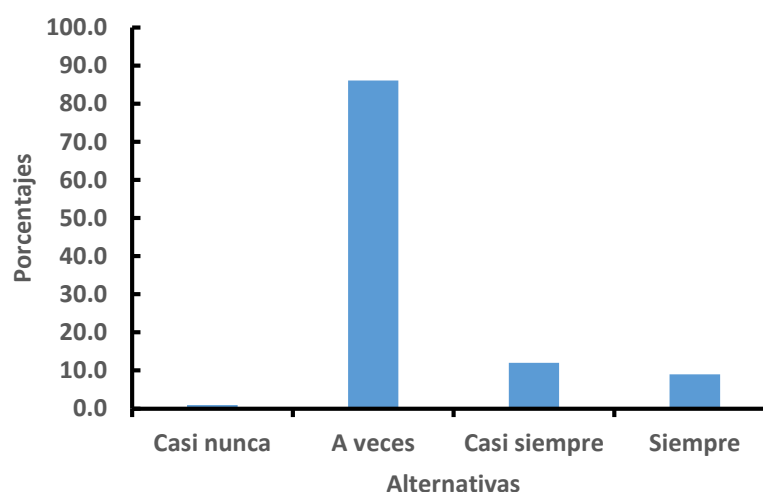
Tabla 11 Respuesta de los encuestados sobre la remuneración, en valores absolutos y en %.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Casi nunca	1	0.9	0.9
A veces	93	86.1	87.0
Casi siempre	13	12.0	99.1
Siempre	1	0.9	100.0
Total	108	100.0	

Fuente: Elaboración propia

En dicha tabla se aprecia que la mayoría de los encuestados (86.1%) considera que a veces existe en la empresa equidad en la remuneración. Tal como se muestra en el Figura 9.

Figura 9 Respuesta de los encuestados sobre la remuneración, en valores absolutos y en %.



Fuente: Elaboración propia

En la tabla 12 se presenta el resumen de los indicadores sobre el diseño organizacional, en valores absolutos (frecuencia absoluta) y en porcentaje.

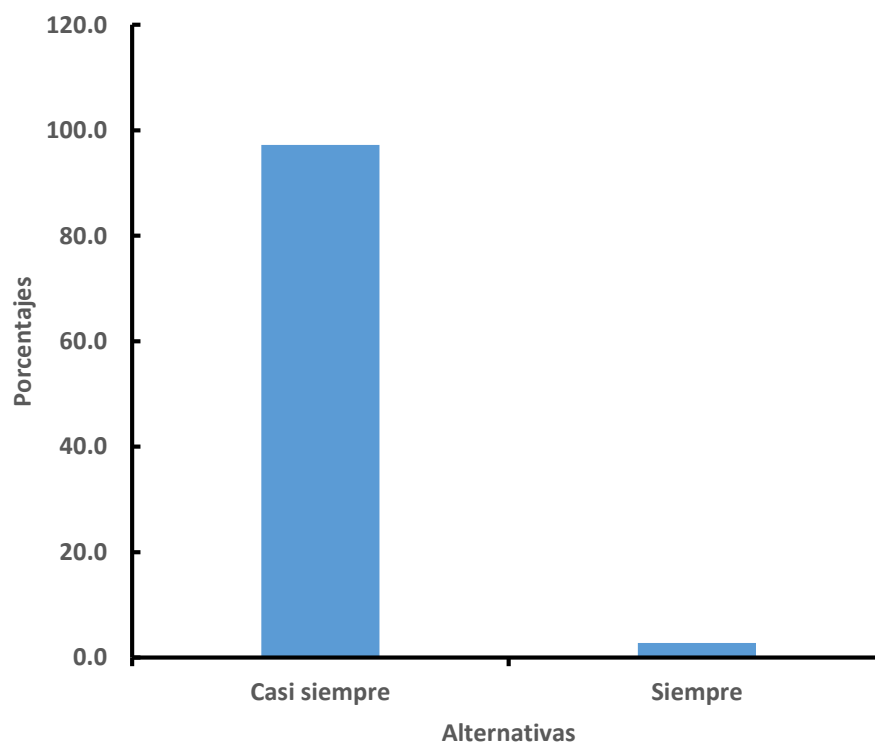
Tabla 12 Resumen de los indicadores del diseño organizacional, en valores absolutos y en %.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Casi siempre	105	97.2	97.2
Siempre	3	2.8	100.0
Total	108	100.0	

Fuente: Elaboración propia

En dicha tabla 12 se aprecia que la mayoría de los encuestados (91.7%) considera que casi siempre existe un buen diseño organizacional en la empresa, seguido de los que opinan que siempre (9.3 %). Tal como se aprecia en el Figura 10.

Figura 10 Resumen de los indicadores del diseño organizacional, en valores absolutos y en %.



Fuente: Elaboración propia

C. Cultura de la organización

En la tabla 13 se presenta la respuesta de los encuestados sobre la identidad, en valores absolutos (frecuencia absoluta) y en valores porcentuales (porcentaje y porcentaje acumulado).

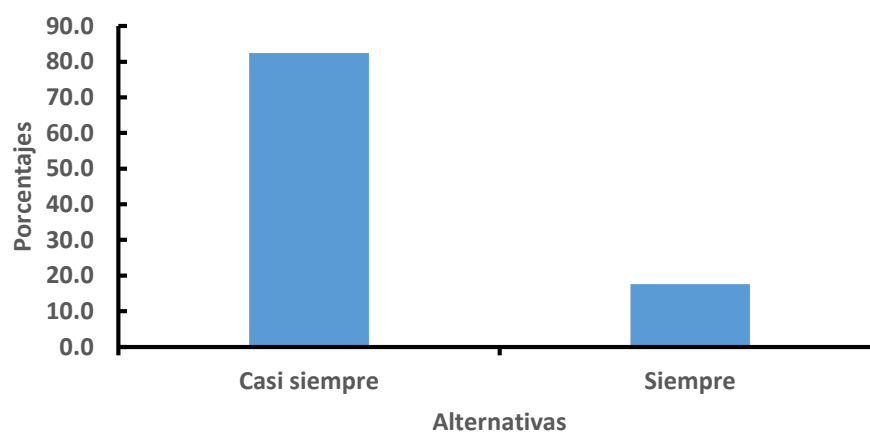
Tabla 13 Respuesta de los encuestados sobre la identidad, en valores absolutos y en %.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Casi siempre	89	82.4	82.4
Siempre	19	17.6	100.0
Total	108	100.0	

Fuente: Elaboración propia

En dicha tabla se aprecia que la mayoría de los encuestados (82.4%) considera que casi siempre se identifican con la empresa. Tal como se muestra en el Figura 11.

Figura 11 Respuesta de los encuestados sobre la identidad, en valores absolutos y en %.



Fuente: Elaboración propia

En la tabla 14 se presenta una respuesta de los encuestados sobre el conflicto y cooperación, en valores absolutos (frecuencia absoluta) y en porcentaje.

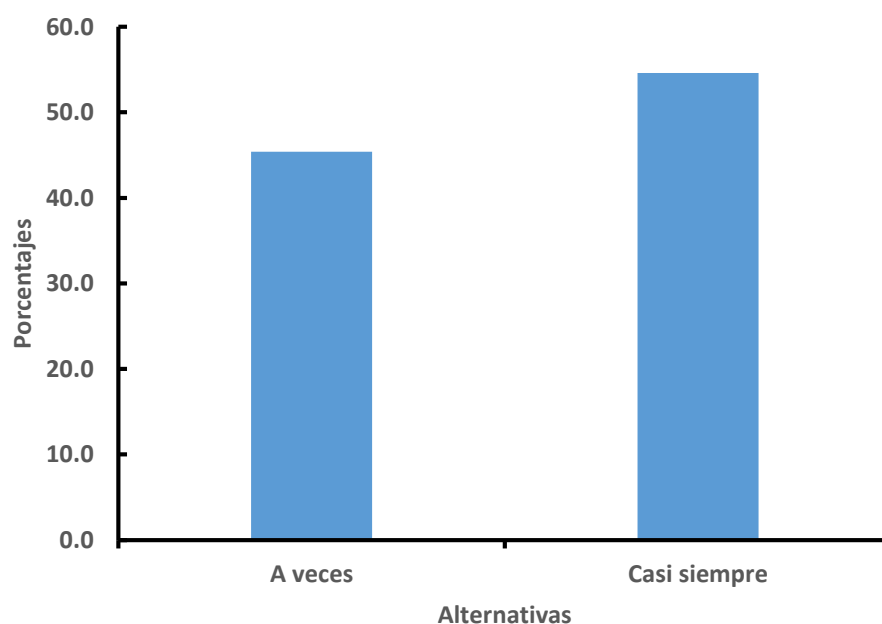
Tabla 14 Respuesta de los encuestados sobre conflicto y cooperación, en valores absolutos y en %.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A veces	49	45.4	82.4
Casi siempre	59	54.6	100.0
Total	108	100.0	

Fuente: Elaboración propia

En dicha tabla 14, se aprecia que la mayoría de los encuestados (54.6%) considera que casi siempre existe en la empresa conflictos y cooperación. Tal como se muestra en el Figura 12.

Figura 12 Respuesta de los encuestados sobre conflicto y cooperación, en valores absolutos y en %.



Fuente: Elaboración propia

En la tabla 15 se presenta una respuesta de los encuestados sobre la motivación, en valores absolutos (frecuencia absoluta) y en Porcentaje.

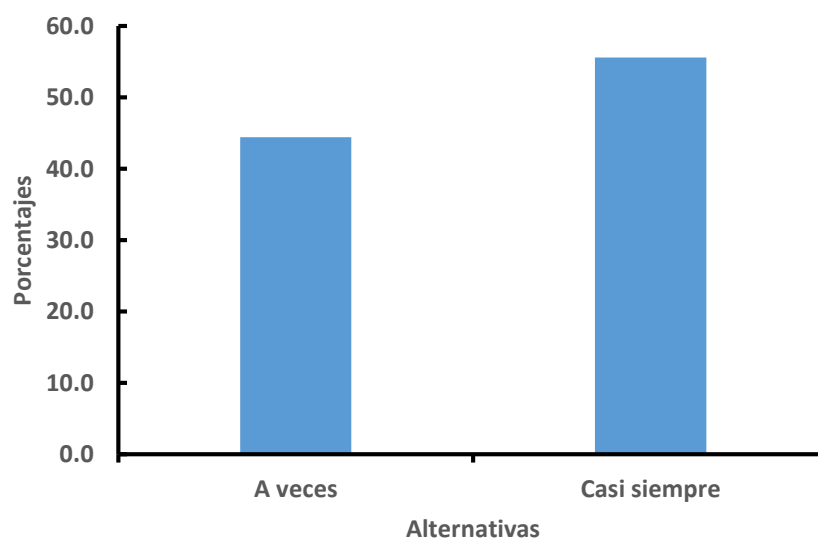
Tabla 15 Respuesta de los encuestados sobre la motivación, en valores absolutos y en %.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A veces	48	44.4	44.4
Casi siempre	60	55.6	100.0
Total	108	100.0	

Fuente: Elaboración propia

En dicha tabla 15, se aprecia que la mayoría de encuestados (55.6%) considera que casi siempre se sienten motivados en la empresa, seguido de lo que creen que a veces (44.4%). Tal como se muestra en el Figura 13.

Figura 13 Respuesta de los encuestados sobre la motivación, en valores absolutos y en %.



Fuente: Elaboración propia

En la tabla 16 se presenta un resumen de los indicadores de la Cultura de la organización, en valores absolutos (frecuencia absoluta) y en porcentaje.

Tabla 16 Resumen de los indicadores de la cultura organizacional, en valores absolutos y en %.

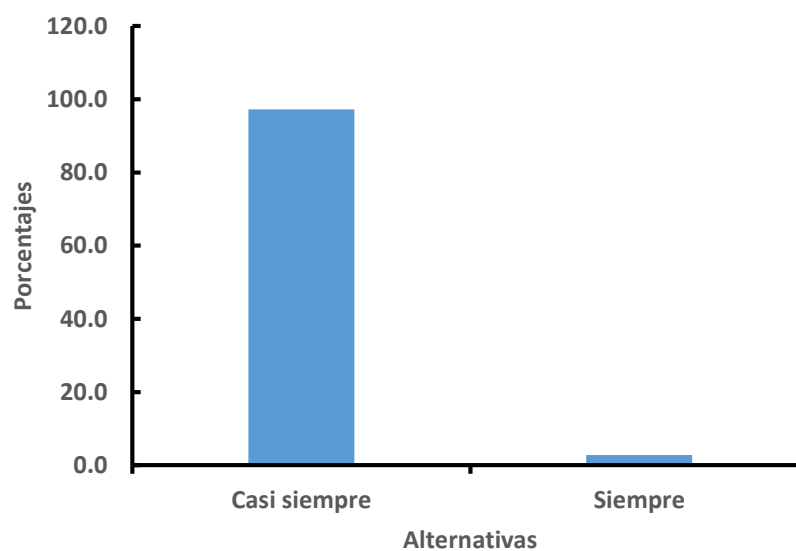
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Casi siempre	105	97.2	97.2
Siempre	3	2.8	100.0
Total	108	100.0	

Fuente: Elaboración propia

En dicha tabla, se aprecia que la mayoría de encuestados (97.2%) considera que casi siempre hay una buena cultura organizacional dentro de la empresa.

Tal como se muestra en el Figura 14.

Figura 14 Resumen de los indicadores de la cultura organizacional, en valores absolutos y en %.



Fuente: Elaboración propia

D. Clima laboral

En la tabla 17 se presenta un resumen de los indicadores del clima laboral, en valores absolutos (frecuencia absoluta) y en porcentaje.

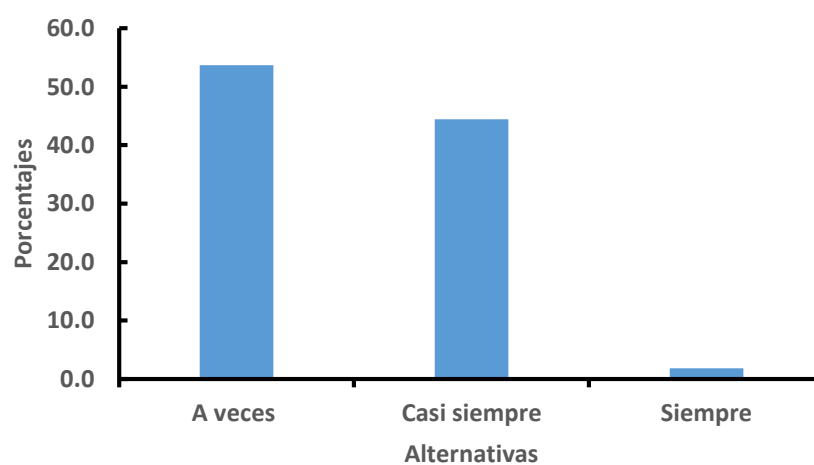
Tabla 17 Respuesta de los indicadores del clima laboral, en valores absolutos y en %.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A veces	58	53.7	53.7
Casi siempre	48	44.4	98.1
Siempre	2	1.9	100
Total	108	100	

Fuente: Elaboración propia

En dicha tabla 17, se aprecia que la mayoría de encuestados (53.7%) considera que a veces hay clima laboral favorable en la empresa. Tal como se muestra en el Figura 15.

Figura 15 Respuesta de los indicadores del clima laboral, en valores absolutos y en %.



Fuente: Elaboración propia

5.1.2 Resultados sobre el Desempeño Laboral

A. Desempeño en el trabajo

En la tabla 18 se presenta la respuesta de los encuestados sobre el desempeño en el trabajo, en valores absolutos (frecuencia absoluta) y en porcentaje.

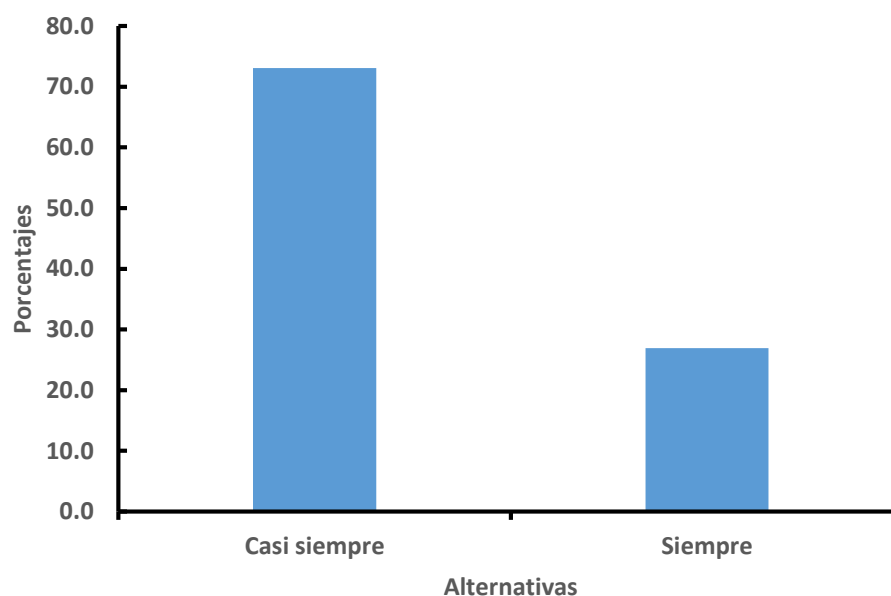
Tabla 18 Respuesta de los encuestados sobre el desempeño en el trabajo, en valores absolutos y en %.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Casi siempre	79	73.1	73.1
Siempre	29	26.9	100.0
Total	108	100.0	

Fuente: Elaboración propia

En dicha tabla 18, se aprecia que la mayoría de encuestados (73.1%) considera que casi siempre existe buen desempeño en el trabajo. Tal como se muestra en el Figura 16.

Figura 16 Respuesta de los encuestados sobre el desempeño en el trabajo, en valores absolutos y en %.



Fuente: Elaboración propia

B. Comunicación

En la tabla 19 se presenta la respuesta de los encuestados sobre la comunicación, en valores absolutos (frecuencia absoluta) y en porcentaje.

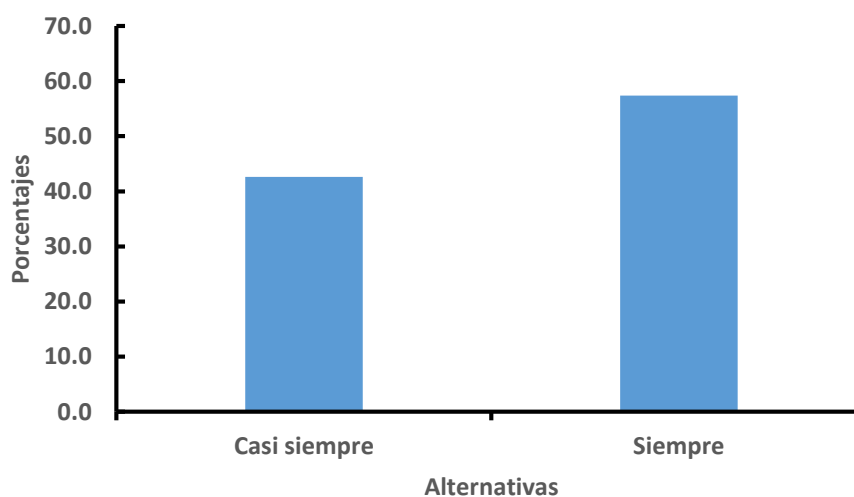
Tabla 19 Respuesta de los encuestados sobre la comunicación, en valores absolutos y en %.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	acumulado
Casi siempre	46	42.6	42.6
Siempre	62	57.4	100.0
Total	108	100.0	

Fuente: Elaboración propia

En dicha tabla, se aprecia que la mayoría de encuestados (57.4%) considera que siempre existe una buena comunicación en la empresa. Tal como se aprecia en el Figura 17.

Figura 17 Respuesta de los encuestados sobre la comunicación, en valores absolutos y en %.



Fuente: Elaboración propia

C. Desarrollo profesional

En la Tabla 20 se presenta la respuesta de los encuestados sobre el desarrollo profesional, en valores absolutos (frecuencia absoluta) y en porcentaje.

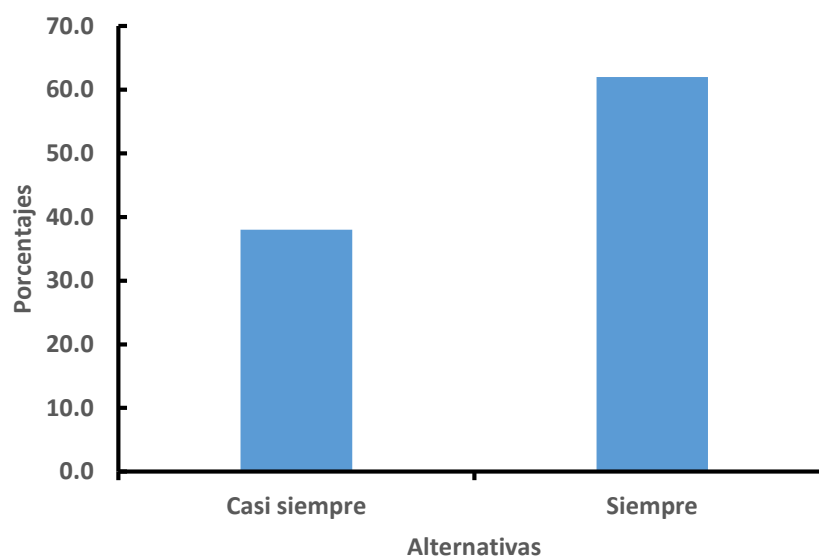
Tabla 20 Respuesta de los encuestados sobre el desarrollo profesional, en valores absolutos y en %.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	acumulado
Casi siempre	41	38.0	38.0
Siempre	67	62.0	100.0
Total	108	100.0	

Fuente: Elaboración propia

En dicha tabla, se aprecia que la mayoría de encuestados (62.0) considera que siempre existe crecimiento profesional en los colaboradores. Tal como se muestra en el Figura 18.

Figura 18 Respuesta de los encuestados sobre el desarrollo profesional, en valores absolutos y en %.



Fuente: Elaboración propia

D. Objetividad

En la Tabla 21 se presenta la respuesta de los encuestados sobre la objetividad, en valores absolutos (frecuencia absoluta) y en porcentaje.

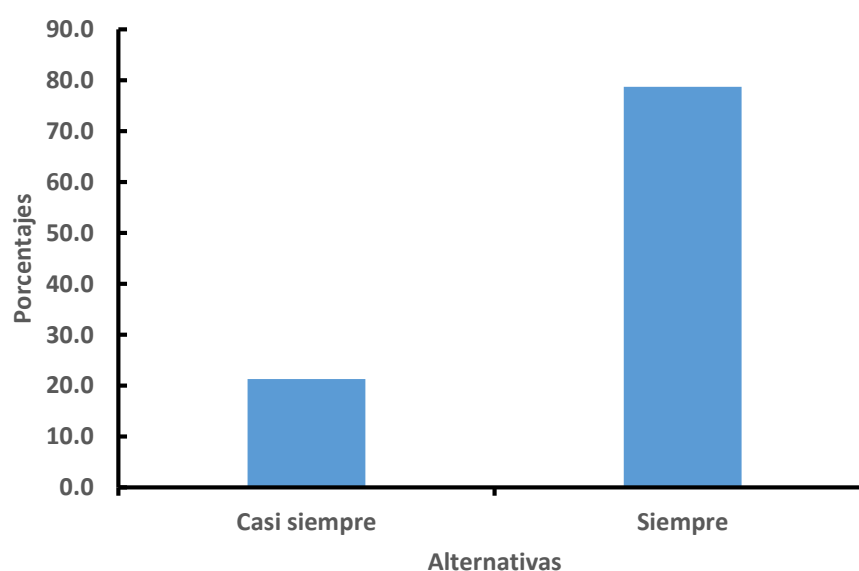
Tabla 21 Respuesta de los encuestados sobre la objetividad, en valores absolutos y en %.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	acumulado
Casi siempre	23	21.3	21.3
Siempre	85	78.7	100.0
Total	108	100.0	

Fuente: Elaboración propia

En dicha tabla 21, se aprecia que la mayoría de encuestados (78.7%) considera que siempre cumplen con los objetivos en la empresa. Tal como se muestra en el Figura 19.

Figura 19 Respuesta de los encuestados sobre la objetividad, en valores absolutos y en %.



Fuente: Elaboración propia

E. Eficiencia y eficacia

En la Tabla 22, se presenta la respuesta de los encuestados sobre la eficiencia y eficacia, en valores absolutos y en porcentaje.

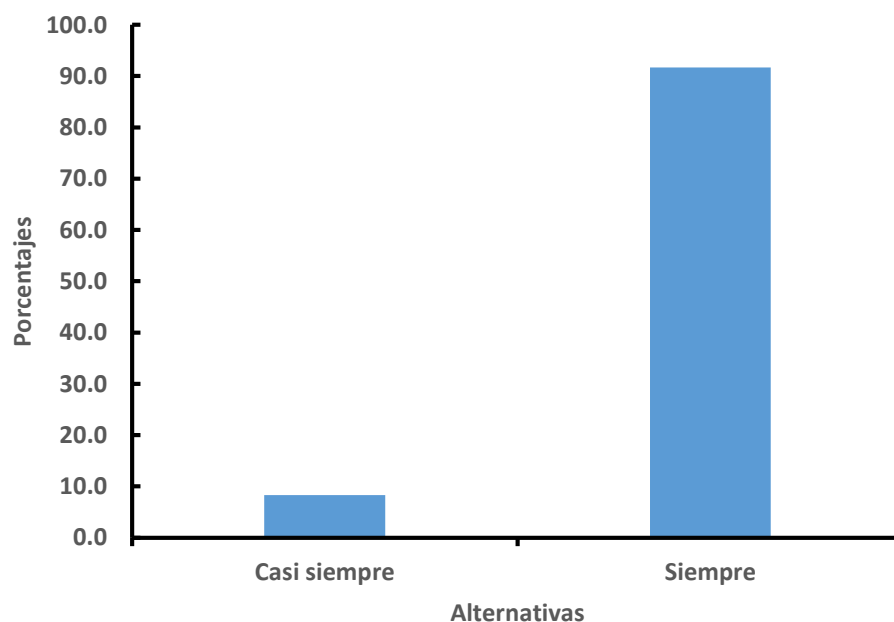
Tabla 22 Respuesta de los encuestados sobre la eficiencia y eficacia, en valores absolutos y en %.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	acumulado
Casi siempre	9	8.3	8.3
Siempre	99	91.7	100.0
Total	108	100.0	

Fuente: Elaboración propia

En dicha tabla, se aprecia que la mayoría de encuestados (91.7%) considera que los colaboradores siempre son eficientes y eficaces en la empresa. Tal como se muestra en el Figura 20.

Figura 20 Respuesta de los encuestados sobre la eficiencia y eficacia, en valores absolutos y en %.



Fuente: Elaboración propia

F. Desempeño laboral

En la tabla 23 se presenta un resumen de las dimensiones del desempeño laboral, en valores absolutos y en porcentaje.

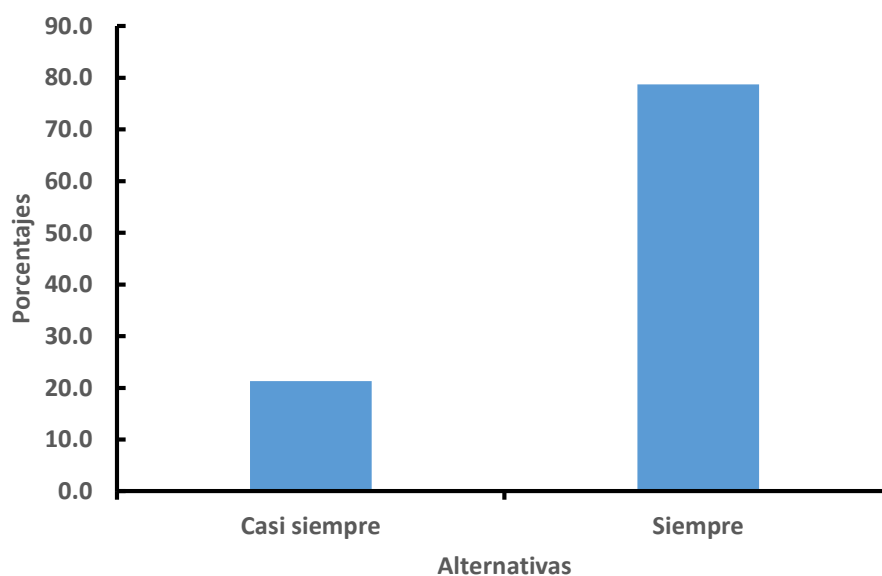
Tabla 23 Resumen de los indicadores de desempeño laboral, en valores absolutos y en %.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Casi siempre	23	21.3	21.3
Siempre	85	78.7	100.0
Total	108	100.0	

Fuente: Elaboración propia

En dicha tabla 23, se aprecia que la mayoría de encuestados (78.7%) considera que siempre hay un gran desempeño laboral dentro de la empresa. Tal como se muestra en el Figura 21.

Figura 21 Resumen de los indicadores de desempeño laboral, en valores absolutos y en %.



Fuente: Elaboración propia

5.2 Prueba de hipótesis

A. Prueba de la hipótesis específica 1

La tabla 24 presenta los datos de la dimensión potencial humano y la variable desempeño laboral.

Tabla 24 Datos de la dimensión potencial humano y la variable desempeño laboral.

Potencial Humano	Desempeño Laboral		Total
	Casi siempre	Siempre	
A veces	0	8	8
Casi siempre	46	53	99
Siempre	0	1	1
Total	46	62	108

Fuente: Elaboración propia

A partir de dicha tabla se ha aplicado la prueba chi cuadrado para probar la hipótesis específica 1 que sostiene que:

H₀: La relación que existe entre el potencial humano y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Hermes Transportes Blindados en el año 2017 no es significativa

H₁: La relación que existe entre el potencial humano y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Hermes Transportes Blindados en el año 2017 es significativa.

El criterio para la prueba es el siguiente:

Si la significación asintótica < nivel de significación, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Alternativamente, se puede considerar lo siguiente:

Si X^2 calculada > X^2 tabulada, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

La tabla 25 presenta los resultados del SPSS sobre la prueba de hipótesis.

Tabla 25 Prueba de Chi cuadrado del potencial humano y el desempeño laboral.

	Valor	df	asintótica
Chi-cuadrado de Pearson	7,284	2	0.026
Razón de verosimilitud	10.593	2	0.005
Asociación lineal por	4.214	1	0.040
N de casos válidos	108		

Fuente: Elaboración propia

Para un nivel de significación $\alpha = 0.05$, resulta que:

$$\text{Significación asintótica} = 0.026 < \text{nivel de significación} = 0.05$$

Con lo que se prueba que hay una relación significativa entre el potencial humano y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Hermes Transportes Blindados en el año 2017, lo cual valida la hipótesis específica 1.

B. Prueba de la hipótesis específica 2

La tabla 26 presenta los datos de la dimensión toma de decisiones y la variable desempeño laboral.

Tabla 26 Datos de la toma de decisiones y la variable desempeño laboral

Toma de Decisiones	Desempeño Laboral		Total
	Casi siempre	Siempre	
A veces	23	71	94
Casi siempre	0	14	14
Total	23	85	108

Fuente: Elaboración propia

A partir de dicha tabla se ha aplicado la prueba chi cuadrado para probar la hipótesis específica 2 que sostiene que:

H₀: La relación que existe entre la toma de decisiones y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Hermes Transportes Blindados en el año 2017 no es significativa

H₁: La relación que existe entre la toma de decisiones y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Hermes Transportes Blindados en el año 2017 es significativa.

El criterio para la prueba es el siguiente:

Si la significación asintótica < nivel de significación, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Alternativamente, se puede considerar lo siguiente:

Si X^2 calculada $>$ X^2 tabulada, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

La tabla 27 presenta los resultados del SPSS sobre la prueba de hipótesis.

Tabla 27 Prueba de Chi cuadrado de la toma de decisiones y el desempeño laboral

	Valor	df	asintótica
Chi-cuadrado de Pearson	4,352	1	0.037
Razón de verosimilitud	7.251	1	0.007
Asociación lineal por lineal	4.312	1	0.038
N de casos válidos	108		

Fuente: Elaboración propia

Para un nivel de significación $X^2 = 0.05$, resulta que:

$$\text{Significación asintótica} = 0.037 < \text{nivel de significación} = 0.05$$

Con lo que se prueba que hay una relación significativa entre la toma de decisiones y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Hermes Transportes Blindados en el año 2017, lo cual valida la hipótesis específica 2.

C. Prueba de la hipótesis específica 3

La tabla 28 presenta los datos de la dimensión conflicto y cooperación y la variable desempeño laboral.

Tabla 28 Datos de la dimensión conflicto y la cooperación y la variable desempeño laboral

Conflicto y Cooperación	Desempeño Laboral		Total
	Casi siempre	Siempre	
A veces	21	28	49
Casi siempre	2	57	59
Total	23	85	108

Fuente: Elaboración propia

A partir de dicha tabla se ha aplicado la prueba chi cuadrado para probar la hipótesis específica 3 que sostiene que:

H₀: La relación que existe entre conflicto y cooperación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Hermes Transportes Blindados en el año 2017 no es significativa.

H₁: La relación que existe entre conflicto y cooperación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Hermes Transportes Blindados en el año 2017 es significativa.

El criterio para la prueba es el siguiente:

Si la significación asintótica < nivel de significación, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Alternativamente, se puede considerar lo siguiente:

Si X^2 calculada $> X^2$ tabulada, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

La tabla 29 presenta los resultados del SPSS sobre la prueba de hipótesis

Tabla 29 Prueba Chi cuadrado de conflicto y cooperación y el desempeño laboral

	Valor	df	asintótica
Chi-cuadrado de Pearson	24,877	1	6.11E-07
Razón de verosimilitud	27.463	1	1.60E-07
Asociación lineal por lineal	24.647	1	6.89E-07
N de casos válidos	108		

Fuente: Elaboración propia

Para un nivel de significación $X^2 = 0.05$, resulta que:

$$\text{Significación asintótica} = 6.11E-07 < \text{nivel de significación} = 0.05$$

Con lo que se prueba que hay una relación significativa entre conflicto y cooperación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Hermes Transportes Blindados en el año 2017, lo cual valida la hipótesis específica 3.

D. Prueba de la hipótesis general

La tabla 30 presenta los datos de las variables clima laboral y desempeño laboral.

Tabla 30 Datos del clima laboral y la variable desempeño laboral

Clima Laboral	Desempeño Laboral		Total
	Casi siempre	Siempre	
A veces	21	37	58
Casi siempre	2	46	48
Siempre	0	2	2
Total	23	85	108

Fuente: Elaboración propia

A partir de dicha tabla se ha aplicado la prueba chi cuadrado para probar la hipótesis específica 3 que sostiene que:

H₀: La relación que existe entre clima laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Hermes Transportes Blindados en el año 2017 no es significativa.

H₁: La relación que existe entre clima laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Hermes Transportes Blindados en el año 2017 es significativa.

El criterio para la prueba es el siguiente:

Si la significación asintótica < nivel de significación, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Alternativamente, se puede considerar lo siguiente:

Si X^2 calculada $> X^2$ tabulada, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

La tabla 31 presenta los resultados del SPSS sobre la prueba de hipótesis

Tabla 31 Prueba Chi cuadrado del Clima Laboral y el desempeño laboral

	Valor	df	asintótica
Chi-cuadrado de Pearson	16,638	2	2.439E-04
Razón de verosimilitud	19.296	2	6.456E-05
Asociación lineal por lineal	15.719	1	7.349E-05
N de casos válidos	108		

Fuente: Elaboración propia

Para un nivel de significación $\alpha = 0.05$, resulta que:

$$\text{Significación asintótica} = 2.439E-04 < \text{nivel de significación} = 0.05$$

Con lo que se prueba que hay una relación significativa entre el clima laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Hermes Transportes Blindados en el año 2017, lo cual valida la hipótesis general.

5.3 Discusión de resultados

En relación con Pérez y Rivera (2015) difieren con nuestros resultados, tanto del clima laboral como del desempeño laboral, ya que en nuestra empresa han alcanzado un nivel elevado, lo que no ha ocurrido con el Investigaciones de la Amazonía Peruana, cuyo clima laboral y satisfacción laboral alcanzaron solo un nivel medio.

Coincidimos en general con Arizmendi Díaz (2015) en cuanto a relación del Clima Laboral en la Motivación de logro de trabajadores mexicanos, el estrés afecta a la salud de los trabajadores coincidentemente con nosotros que encontramos potencial humano y el desempeño laboral referente a que el potencial incluye temas de salud y ello tiene relación directa con el potencial en las labores.

Garza (2010) en su tesis en el que toca el tema de la Dirección de Ejecución de Sanciones de la Secretaría Pública en Tamaupilas, concluyó que el clima organizacional si refleja la interacción entre las características personales y organizacionales, para este autor ello es un elemento en la percepción del trabajador en las estructuras y procesos, es coincidente con los resultados de nuestro estudio en el que encontramos relación directa entre el conflicto y cooperación inciden en el desempeño laboral.

De igual forma también coincidimos con Duque (2009) quien en su tesis concluye que el estudio devela que el clima laboral puede mejorar o disminuir el rendimiento de la empresa. En nuestro estudio encontramos que existe relación directa entre el rendimiento del potencial humano y el desempeño laboral.

Asimismo, coincidimos con Marroquín y Pérez, (2011) quien concluye que la libertad en la realización de labores de la empresa Burger King mejoran el nivel de relaciones interpersonales y por ende el desempeño laboral, nosotros encontramos relación directa entre el potencial humano y el desempeño laboral.

Ojeda Galindo (2011), quien en su investigación encuentra la relación entre el clima laboral y el desempeño laboral, en donde señala que existe relación directa y además concluye que es importante determinar el funcionamiento global de la organización, coincidentemente nosotros encontramos que existe un alto nivel de relación entre clima laboral y desempeño laboral de la misma manera que este autor.

Conclusiones

1. De acuerdo con los resultados de la investigación, se comprobó que existe una relación entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la Planta de Procesamiento de Valores de la Empresa Hermes Transportes Blindados en el año 2017.
2. De acuerdo con los resultados de la investigación, se demostró que existe relación entre el potencial humano y el desempeño de los colaboradores de la Planta de Procesamiento de Valores de la Empresa Hermes Transportes Blindados en el año 2017.
3. De acuerdo con los resultados de la investigación, se comprobó que existe relación entre diseño organizacional y el desempeño de los colaboradores de los colaboradores de la Planta de Procesamiento de Valores de la Empresa Hermes Transportes Blindados en el año 2017.
4. De acuerdo con los resultados de la investigación, se demostró que existe relación entre la cultura organizacional y el desempeño de los colaboradores de la Planta de Procesamiento de Valores de la Empresa Hermes Transportes Blindados en el año 2017.

Recomendaciones

1. Mejorar el clima laboral de la planta de procesamiento de valores de la empresa Hermes para fortalecer el desempeño de los colaboradores mediante la comunicación intrínseca y la adopción de dinámicas de acercamiento de área de trabajo.
2. Mejorar la relación que existe entre el potencial humano y desempeño de los colaboradores de la Planta de Procesamiento de la empresa Hermes: Propiciando capacitaciones constantes del personal con miras a alcanzar objetivos conjuntos.
3. Mejorar la relación entre el diseño organizacional y el desempeño de los colaboradores de la Planta de Procesamiento de la empresa Hermes: La rotación de personal de manera interna en diferentes áreas de la organización.
4. Mejorar la relación entre la cultura organizacional y el desempeño de los colaboradores de la Planta de Procesamiento de la empresa Hermes: La unión de grupo mediante la premiación anual de los mejores colaboradores más destacados por el logro de metas personales que esté en concordancia con los objetivos de la organización.

Bibliografía

Álvarez, C. (2006). *Clima organizacional en Colombia: El IMCOC, un método de análisis para su intervención*. Universidad del Rosario.

Altuve, E. y Serrano, C. (1999). *Relación entre estilos de liderazgo según el modelo de Bolman y Deal y el desempeño laboral*. Trabajo de Investigación, Universidad Católica Andrés Bello). Caracas. Recuperado de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAN3777.pdf>

Andrade, H. (2005). *Comunicación organizacional interna: proceso, disciplina y técnica*. Netbiblo.

Antúnez, Y. (2015). *El clima organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los empleados del área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay, Estado Aragua*. (Tesis de Maestría, Universidad de Carabobo). Recuperado de <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/1803/yantunez.pdf?sequence=1>.

Anzola, (2003). *El clima se refiere a las percepciones e interpretaciones relativamente permanentes que los individuos tienen con respecto a su organización*. http://www.eumed.net/librosgratis/2012a/1158/definicion_clima_organizacional.html

Arizmendi, D. (2015). *La relación del Clima Organizacional en la Motivación de logro de trabajadores Mexicanos* (Trabajo de investigación, Universidad Nacional Autónoma de México) Recuperado de [http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/230/20-2015-EPAE-](http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/230/20-2015-EPAE-Quispe%20VargasClima%20organizacional%20y%20desempe%C3%B1o%20laboral%20en%20la%20MD%20de%20Pacucha.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[Quispe%20VargasClima%20organizacional%20y%20desempe%C3%B1o%20laboral%20en%20la%20MD%20de%20Pacucha.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/230/20-2015-EPAE-Quispe%20VargasClima%20organizacional%20y%20desempe%C3%B1o%20laboral%20en%20la%20MD%20de%20Pacucha.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Armas (2010). *Factores asociados al clima organizacional del personal que labora en la Editorial Vallejana*. Universidad César Vallejo Recuperado de <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/981/TM%20AD->

%20Rh%20M96%202015.pdf?sequence=1

Arnao y Villegas (2015). *Propuesta de Plan de Mejora del Clima Laboral del Banco Continental BBVA*. Recuperado de

http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/473/T047_16720530%20T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Brunet (1987). *Definición del Clima laboral como la percepción de la persona en relación a los elementos de su trabajo*.

<http://eprints.uanl.mx/3751/1/1080256607.pdf>

Buzan, T. & Buzan, B. (2017). *El libro de los mapas mentales*. Urano Publishing.

Campbell (1970). Considera que el clima laboral es causa y resultado de la estructura.

<http://eprints.uanl.mx/3751/1/1080256607.pdf>

Castro (2000). *Definición al potencial humano como un individuo con claridad de Pensamiento* <https://hera.ugr.es/tesisugr/17493183.pdf>

Córdova (2010). *Factores que influyen en el clima laboral de la institución educativa José María Arguedas del distrito de la Victoria*. Recuperado de

http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/473/T047_16720530%20T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chiavenato, I. (2001). *Administración de recursos humanos. (5ª ed.)*. Bogotá: McGraw-Hill Interamericana S. A.

Chiavenato, (2004). *Diseño organizacional*. Recuperado de http://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_mdj/ejec/AE/DO/S01/DO01_Lectura.pdf

Daft, R. (2007) *Teoría y diseño organizacional*.

Dan, D. (1990). *El clima organizacional es como un Iceberg*. Recuperado de

<http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/10669/1/GutierrezFierroMelissa2013.pdf>

Descals (2005). *Define la cultura laboral como un modelo de presunciones básicas*.

<http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/10669/1/GutierrezFierroMelissa2013.pdf>

- Duque (2009). *Desarrollo del Modelo del Clima Laboral Maqui Avícola Ltda.* Pontificia Universidad Javerina. Recuperado de http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/473/T047_16720530%20T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fernández, N. (2002). *El desarrollo profesional de los trabajadores como ventaja competitiva de las empresas.* Cuadernos de Gestión Vol. 2. N.º 1 (Año 2002) Universidad de La Rioja. pp. 65-90. Recuperado de <http://www.ucipfg.com/Repositorio/MSCG/Enfasis-EEG/EEG-14/BLOQUE-ACADEMICO/Unidad-02/lecturas/1.pdf>.
- Forehand y Von Gilmer (1964). *Definen al clima laboral* (<http://www.climalaboral.com.es/informacion/>).
- Garza (2010). *Clima laboral en la Dirección de Ejecución de Sanciones de la Secretaría de Seguridad Pública en Tamaullipas.* Recuperado de [repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle\(123456789/473/T047/16720530%20T.pdf](http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle(123456789/473/T047/16720530%20T.pdf)
- Gómez, M., Cano, B. & Ignaciocoaut, J. (2006). *Sistemas de información geográfica y evaluación multicriterio en la ordenación del territorio* (No. 910.285 G65).
- Gómez, V. & Celis, J. (2007). *Docencia, estatus, distinción y remuneración. Nómadas* (Col), (27).
- Gutiérrez (2014). *Relación del Clima Laboral y el Desempeño del Personal de la Empresa Representaciones Laredo S.A.C.* Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1438/1/Guevara_Franklin_Influencia_Clima%20Laboral.pdf
- Hodgetts y Altman (sfn). http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/meza_b_fd/capitulo2.pdf
- Iglesias, M. (2010). *Conflicto y cooperación entre España y Marruecos (1956-2008)* (Vol. 9). Centro de Estudios Andaluces.
- Jacinto, C. & Gallart, M. (1998). *Por una segunda oportunidad: la formación para el trabajo*

de jóvenes vulnerables. Cinterfor/OIT.

Jay, K. (1996). *Realidades y relaciones: aproximaciones a la construcción social*. Paidós.

Louffat, E. (2012). *Administración del potencial humano*. Cengage Learning.

Madero, S. (2012). *La efectividad de las compensaciones, la satisfacción del trabajador y las dimensiones del ambiente laboral*. Ciencia UANL / Año 15, No. 57, Enero – Marzo (2012)

páginas 93-100. Recuperado de

<http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1029/TP->

UNH.ADMIN.00110.pdf.?sequence=1.

Marroquín y Pérez (2011). *El clima laboral y desempeño laboral* (Tesis de licenciatura,

Universidad de Huancavelica) Huancavelica Recuperado de

[http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/4637/COMgapafa.pdf?sequence=1&](http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/4637/COMgapafa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[sAllowed=y](http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/4637/COMgapafa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

McClelland, D. (1989). *Estudio de la motivación humana* (Vol. 52). Narcea Ediciones.

Meléndez, R. (2015). *Relación entre el clima laboral y el desempeño de los servidores de la Subsecretaría Administrativa Financiera del Ministerio de Finanzas, en el periodo 2013-*

2014. (Tesis de Maestría, Universidad Tecnológica Equinoccial). Quito, Ecuador. Recuperado de http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/12805/1/59269_1.pdf.

Minsa (2009). *Metodología para el estudio del clima organizacional*. Recuperado de

http://www.minsa.gob.pe/dgsp/clima/archivos/metodologia_clima.pdf.

Mondelo, P., Torada, E., Vilella, E., Úriz, S. , & Lacambra, E. (2004). *Ergonomía 2: confort y estrés térmico* (Vol. 2). Universitat Politècnica de Catalunya. Iniciativa Digital Politècnica.

Mogollón, L., Escobar, L., Hernández, A., Páez, L., Castañeda, S. y Castañeda, A. (2013).

Manual de evaluación de desempeño. Recuperado de

<http://www.actiweb.es/ishiintercol/archivo2.pdf>.

Monteza (2012). *Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico hospital ESSALUD Chiclayo, 2010*, Recuperado de

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8938/C%C3%B3rdova_MDF.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Morduchowicz, A. (2004). *Discusiones en economía de la Educación*. Losada.

Ojeda, G. (2011). *Propuesta para determinar la reacción entre el clima laboral y desempeño laboral*. Universidad Autónoma de México. Recuperado de repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/230/20-2015-EPAE

Payne (1990). *Argumentación que el concepto de clima laboral no es válido*. Recuperado de <http://eprints.uanl.mx/3751/1/1080256607.pdf>

Pedraza, E., Amaya, G. y Conde, M. (2010). *Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia*. Revista de Ciencias Sociales versión impresa ISSN 1315-9518. Revista de Ciencias Sociales v.16 n.3 Maracaibo sep. 2010. Recuperado de http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000300010.

Pérez y Rivera (2015). *Clima laboral y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía peruana*, período 2013 Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9017/Inocente_FM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Queipo, B. y Useche, M. (2002). *El desempeño laboral en el departamento de mantenimiento del Ambulatorio la Victoria*. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)* [en línea] 2002, VIII (septiembre). Recuperado de <http://org.redalyc.org/articulo.oa?id=28080308> ISSN 1315-9518.

Quintero, N., Africano, N. y Faría, E. (2008). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal empresa vigilantes asociados costa oriental del lago*. *Revista NEGOTIUM / Ciencias Gerenciales*. Año 3 / N° 9 / Abril 2008. Páginas 33-51. Recuperado de <http://www.revistanegotium.org.ve/pdf/9/Art2.pdf>.

Quintero (2014). *Clima Laboral y Desempeño Laboral del Personal de la Empresa Vigilantes*

Asociados Costa Oriental del Lago de la Ciudad de Chimbote en año 2014. Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1438/1/Guevara_Franklin_Influencia_Clima%20Laboral.pdf

Ramos (2011). *Motivación laboral y su relación con el clima laboral en los trabajadores del Banco Ecuatoriano de la Vivienda Matriz Quito*. Universidad Central del Ecuador. Recuperado de

http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/473/T047_16720530%20T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ríos (2016). *Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la superintendencia de administración tributaria – SAT Tarapoto* Recuperado de

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/789/monteza_ia.pdf?sequence=1

Robbins (1993). *Metodología para el estudio del clima organizacional*. Recuperado de <https://es.scribd.com/document/247891947/Bases-Teoricas-Del-Clima-Organizacional>.

Robbins, S. (2005). *Administración*. Pearson Educación.

Rodríguez (2001). *Catarina*. Recuperado de:

http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/meza_b_fd/capitulo2.pdf

Rodríguez, A. (2014). *Diagnóstico del Clima Organizacional en la Dirección General de Recursos Humanos de la Secretaría de Desarrollo Social del Gobierno Federal* (Tesis de Titulación Universidad Nacional Autónoma de México) México. Recuperado de

<http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/230/20-2015-EPAE->

[Quispe%20VargasClima%20organizacional%20y%20desempe%C3%B1o%20laboral%20en%20la%20MD%20de%20Pacucha.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/230/20-2015-EPAE-Quispe%20VargasClima%20organizacional%20y%20desempe%C3%B1o%20laboral%20en%20la%20MD%20de%20Pacucha.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Rodríguez, B. (2010). *Percepción del clima organizacional por los empleados caso de una dependencia del Gobierno de Tamaulipas*. (Tesis de Maestro. Universidad Autónoma de Tamaulipas). Taumalipas, México. Recuperado de

<https://fcav.uat.edu.mx/siap/data/TMDE030%20Blanca%20Alexia.pdf>

Rodríguez (2005). *Definición como potencial humano un ser superior buscando el desarrollo plena de las capacidades cognitivas*. <https://hera.ugr.es/tesisugr/17493183.pdf>

Saavedra, N. (2013). *El Clima Laboral y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de Autoservicios Bigote Tarapoto 18 primer semestre del año 2013*, Universidad Cesar Vallejo Recuperado de <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/2489/TESIS%20-%20MENTORING.pdf?sequence=1&isAllowed>

Salas, R. (2010). *Propuesta de estrategia para la evaluación del desempeño laboral de los médicos en Cuba*. Educación Médica Superior, 24(3), 387-417.

Solano, A. (2005). *Técnicas de evaluación psicológica en los ámbitos militares: Motivación, valores y liderazgo*. Paidós.

SchaLock, R. et al. (2015). *Manual de escala de eficacia y eficiencia organizacional (OEES) Un enfoque sistemático para mejorar los resultados organizacionales*. Salamanca: Publicaciones del INICO. Instituto Universitario de Integración en la Comunidad, Universidad de Salamanca. Recuperado de http://sid.usal.es/idocs/F8/FDO26899/Herramientas_9_2015.pdf.

Seisdedos (1996). *Se denomina clima organizacional al conjunto de percepciones globales que el individuo tiene de la organización*.

http://www.eumed.net/librosgratis/2012a/1158/definicion_clima_organizacional.html

Uría, D. (2011). *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato. (Tesis de Licenciatura, Universidad Técnica de Ambato)*. Ambato. Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1376/1/296%20Ing.pdf>.

Valdivia, A. (2014). *El clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la empresa Damper Trujillo S.A.C.* (Tesis para obtener el título de Licenciado en Administración). Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/1016>.

Van der Hofstadt, C. (2005). *El libro de las habilidades de comunicación*. Ediciones Díaz de Santos.

Vargas (2001). *Señala que el potencial humano es una, nueva concepción*.

<https://hera.ugr.es/tesisugr/17493183.pdf>

Villavicencio, C. (2015). *Efectos de una intervención ad hoc sobre el clima organizacional y el desempeño laboral (Tesis de titulación, Universidad Nacional Autónoma de México) México*. Recuperado de

<http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/230/20-2015-EPAE->

[Quispe%20VargasClima%20organizacional%20y%20desempe%C3%B1o%20laboral%20en%20la%20MD%20de%20Pacucha.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/230/20-2015-EPAE-Quispe%20VargasClima%20organizacional%20y%20desempe%C3%B1o%20laboral%20en%20la%20MD%20de%20Pacucha.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Williams, L. (2013). *Estudio diagnóstico de clima laboral en una dependencia pública*. (Tesis de Maestría, Universidad Autónoma de Nuevo León). Recuperado de <http://eprints.uanl.mx/3751/1/1080256607.pdf>.

Yovera, L. (2013). *Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal del área administrativa del Instituto Universitario de Tecnología De Yaracuy*. (Tesis de Maestría, Universidad Nacional Abierta). Independencia, Caracas. Recuperado de <http://biblo.una.edu.ve/docu.7/bases/marc/texto/t21591.pdf>.

Zabalza, M. & Beraza, M. (2003). *Competencias docentes del profesorado universitario: calidad y desarrollo profesional* (Vol. 4). Narcea Ediciones.

<https://www.gestiopolis.com/clima-laboral/>

(<https://www.emprendepyme.net/que-es-el-clima-laboral.html>)

(<http://www.elmundo.es/sudinero/noticias/noti12.html>)

(https://factorhuma.org/attachments_secure/article/8300/clima_laboral_cast.pdf)

Anexos

UNIVERSIDAD INCA GARCILAZO DE LA VEGA									
ESCUELA DE POST GRADO									
Encuesta sobre el Clima laboral									
Objetivo: La encuesta tiene como objetivo medir el clima laboral en que se desarrolla la actividad de los colaboradores de la Planta de Procesamiento de Valores de la empresa Hermes Transportes Blindados SA									
Marque con un aspa (X) la alternativa que le parezca correcta de acuerdo con el siguiente criterio:									
5. Siempre	4. Casi siempre	3. Algunas veces	2. Casi nunca	1. Nunca					
Datos Generales									
1. Edad:		2. Sexo:							
3. Tiempo de servicios		4. Área:							
Cuestionario									
Dimensión: Potencial Humano									
1. Liderazgo					5	4	3	2	1
1	Mi jefe está disponible cuando se le necesita.								
2	Mi jefe inmediato apoya mis esfuerzos.								
3	El jefe del servicio supervisa constantemente al personal.								
4	Las reuniones de coordinación con los miembros de otras áreas son frecuentes.								
5	Mi jefe inmediato se reúne regularmente con los trabajadores para coordinar aspectos de trabajo.								
2. Innovación					5	4	3	2	1
6	La innovación es característica de nuestra empresa								
7	Mi empresa es flexible y se adapta bien a los cambios.								
8	Los directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi empresa								
9	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.								
10	Se me permite ser creativo e innovador en las soluciones de los problemas laborales								
3. Recompensa					5	4	3	2	1
11	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.								
12	Mi empresa se encuentra organizado para prever los problemas que se presentan.								
13	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.								
14	Considero que los beneficios que me ofrecen en mi trabajo son los adecuados.								
15	Se han realizado actividades recreativas en los últimos seis meses.								
4. Confort					5	4	3	2	1
16	La distribución física de mi área me permite trabajar cómoda y eficientemente.								
17	En términos generales, me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.								
18	La limpieza de los ambientes es adecuada.								
19	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.								
20	Recibo buen trato en mi empresa.								
Dimensión: Diseño Organizacional									
1. Estructura					5	4	3	2	1
21	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi empresa								
22	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.								
23	Los trámites que se utilizan en mi empresa son simples y facilitan la atención.								
24	Las normas y reglas de mi empresa son claras y facilitan mi trabajo.								
25	Existen formas o métodos para evaluar la calidad de atención en mi empresa								

	2. Toma de decisiones	5	4	3	2	1
26	En mi empresa participo en la toma de decisiones.					
27	Las decisiones se toman en el nivel en el que deben tomarse.					
28	Los esfuerzos de los jefes se encaminan al logro de objetivos de mi empresa					
29	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.					
30	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.					
	3. Comunicación	5	4	3	2	1
31	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.					
32	Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo.					
33	La información de interés para todos llega de manera oportuna a mi persona.					
34	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.					
35	Mantengo buenas relaciones con los miembros de mi grupo de trabajo.					
	4. Remuneración	5	4	3	2	1
36	Recibo mi pago a tiempo.					
37	El sueldo que percibo satisface mis necesidades básicas					
38	Existe equidad en las remuneraciones.					
39	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.					
40	Mi salario y beneficios son razonables.					
	Dimensión: Cultura Organizacional					
	1. Identidad	5	4	3	2	1
41	Estoy comprometido con mi empresa					
42	Me interesa el desarrollo de mi empresa					
43	Me siento a gusto de formar parte de la empresa					
44	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi empresa					
45	Mi trabajo contribuye directamente al alcance de los objetivos de mi empresa					
	2. Conflicto y cooperación	5	4	3	2	1
46	El trabajo que realiza mi jefe inmediato para manejar conflictos es bueno.					
47	Puedo expresar mi punto de vista, aún cuando contradiga a los demás					
48	Existe sana competencia entre mis compañeros.					
49	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito.					
50	Existe un ambiente organizado en mi empresa					
	3. Motivación	5	4	3	2	1
51	El trabajo que realizo es valorado por mi jefe inmediato.					
52	El trabajo que realizo permite que desarrolle al máximo todas mis capacidades.					
53	En mi empresa, reconocen habitualmente la buena labor realizada.					
54	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.					
55	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.					

Encuesta sobre el Desempeño laboral									
Objetivo: La encuesta tiene como objetivo medir el desempeño laboral de los colaboradores de la Planta de Procesamiento de Valores de la Empresa Hermes Transportes Blindados SA									
Marque con un aspa (X) la alternativa que le parezca correcta de acuerdo con el siguiente criterio:									
5. Siempre	4. Casi siempre	3. Algunas veces	2. Casi nunca	1. Nunca					
Datos Generales									
1. Edad:		2. Sexo:							
3. Tiempo de servicios		4. Área:							
Cuestionario									
	1. Desempeño en el trabajo				5	4	3	2	1
1	Planifica y organiza el trabajo para lograr objetivos.								
2	Está motivado para lograr diversos resultados.								
3	Es creativo para proyectar nuevas ideas								
4	Le preocupa el aprovechamiento de los recursos de la empresa								
	2. Comunicación				5	4	3	2	1
5	Su comunicación oral es eficaz.								
6	Se comunica por escrito con eficacia								
7	En reuniones de trabajo contribuye con información relevante.								
	3. Desarrollo profesional				5	4	3	2	1
8	Solicita y obtiene de su jefe inmediato, la aprobación y autorización de sus planes de desarrollo profesional y logra así, nuevas oportunidades de aprendizaje y crecimiento								
9	Proyecta su desarrollo profesional de acuerdo con las políticas y objetivos de la institución								
10	Aplica los nuevos aprendizajes obtenidos en la capacitación adquirida								
11	Aprovecha las oportunidades de capacitación para mejorar su productividad								
	4. Objetividad				5	4	3	2	1
12	Cumple con sus funciones con absoluta imparcialidad								
13	Emplea de métodos de trabajo adecuados y transparentes								
14	Informa sobre todos los actos u omisiones constitutivos de delito								
15	Atiende con diligencia la solicitud de auxilio o queja de la ciudadanía y de sus propios subordinados								
	5. Eficiencia y eficacia				5	4	3	2	1
16	Facilita la correcta tramitación del procedimiento correspondiente								
17	Cumple y hace cumplir con diligencia las órdenes que recibe								
18	Evita todo acto u omisión que produzca deficiencia en su cumplimiento								
19	Entrega oportunamente la información que le es solicitada								

**GESTIÓN**

Más que un

Suscríbete

• Portada

• Economía

• Tendencias

• Tu Dinero

• Gestión TV

• Blogs

Clima Laboral: Diez cosas que hace una empresa que busca el balance vida – trabajo

FOTOS | En la actualidad las **prestaciones** más valoradas no son las económicas, sino las que ofrecen llevar un estilo de vida balanceado entre lo personal y lo profesional.

Mantener el equilibrio entre la vida personal y profesional promueve una mejor calidad de vida en los colaboradores, y en consecuencia, un mejor desempeño en su trabajo.

En la actualidad las prestaciones más valoradas no son las económicas, sino las que ofrecen llevar un estilo de vida balanceado entre lo personal y lo profesional. A continuación, presento las diez principales acciones y políticas que tiene una empresa que se preocupa por el balance vida y trabajo de sus colaboradores.

 **CONTENIDO EXCLUSIVO: EDICIÓN IMPRESA**

Los pretextos: Cuando los peros impiden que los objetivos avancen

Los colaboradores tienden a percibir de distinta manera qué tanto control tienen sobre los problemas. Aquellos que creen que controlan lo que sucede y no culpan a factores exógenos logran mejor desempeño laboral.

 Compartir

 Compartir

 Compartir

+



 **SHOPPING**

	<p>Compara opciones y contrata al instante</p>
<p>Ahorra hasta 35%</p>	
<p>BOTILLERÍA 365</p>  <p style="color: red; font-weight: bold; font-size: 1.2em;">19% OFF</p>	<p>Espumante Santa Ana Extra Brut</p> <p>Antes \$/42,50</p> <p style="color: red; font-weight: bold;">\$/34,90</p>
<p><small>TOPAR BEBIDAS ALCOHÓLICAS EN EXCESO ES DAÑINO</small></p>	
<p>BOTILLERÍA 365</p>	<p>Pack Johnnie Walker Black</p>

M. CHIANG, M.ª J. MARTÍN y A. NÚÑEZ

Economía

BIBLIOTECA
COMILLAS
Economía

02

RELACIONES
ENTRE EL CLIMA
ORGANIZACIONAL
Y LA SATISFACCIÓN
LABORAL

MARGARITA CHIANG
M.ª JOSÉ MARTÍN
ANTONIO NÚÑEZ

RELACION ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL
Y LA SATISFACCIÓN LABORAL

UNIVERSIDAD
ICAI
PONTIFICIA
ICADE
COMILLAS
MADRID

Copyrighted material

Margarita Chiang Vega
M^a José Martín Rodrigo
Antonio Núñez Partido

RELACIONES ENTRE EL CLIMA
ORGANIZACIONAL
Y LA SATISFACCIÓN LABORAL



2010



Madrid 2007

Daniel Patricio Jiménez

Manual de recursos humanos

X HERMES TRANSPORTES BLINDADOS S.A [PE] | <https://www.hermes.com.pe/vtgpwa1/vwebhtb/index.htm>

Atención al Cliente: 617.4004

ACERCA DE HERMES | SOLUCIONES Y SERVICIOS | RESPONSABILIDAD SOCIAL | CONTACTO | ZONA CLIENTES

SOLUCIONES SEGURAS PARA EL SECTOR COMERCIAL:

Mientras nos encargamos de sus procesos de riesgo, hacemos más rentable su negocio.

1 2 4 5

Logística de Valores

SERVICIOS DE MINERÍA Brindamos soluciones seguras al sector minero, desde el traslado de metales, la vigilancia de su unidad minera, el diseño y la construcción de su bóveda y la seguridad de sus convoyes.

Servicios de Minería

Soluciones Tecnológicas

Gestión de Canales