

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



**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL  
PERSONAL DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPORTE  
TERRESTRE DEL MINISTERIO DE TRANSPORTES Y  
COMUNICACIONES  
2017”**

**Preparado por**

**BACH.ADM. CARAZAS RIVEROS, ZIZI MARÍA  
BACH. ADM. QUISPE COTRINA, CESIA JEMIMA  
BACH.ADM. FLORES LLACSAHUANGA, ANTONIO RAFAEL**

**Para Optar el Título Profesional de  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**LIMA – PERÚ - 2018**

## DEDICATORIA

Al omnipotente, por tener su bendición y culminar esta etapa profesional de nuestras vidas, a pesar de las adversidades y obstáculos encontrados en el camino.

A nuestras familias por su paciencia, comprensión, colaboración, motivación y apoyo constante e incondicional, para que logremos concluir nuestro mayor y preciado anhelo

## **AGRADECIMIENTO**

Un sincero y afectuoso agradecimiento a los docentes y asesores, que nos motivaron y apoyaron en todo este largo camino, forjándonos a que demos nuestra capacidad profesional en este proceso integral de nuestra formación, las cuales nos permitió conseguir y adquirir los objetivos de nuestro trabajo de investigación; el cual perdurara en las generaciones futuras.

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

Cumpliendo con las normas estipuladas en la Resolución N° 2819-2016-D/FCAYCE de la Facultad de Ciencias Administrativas y Ciencias Económicas de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, para conseguir el título profesional bajo el modo CICLO DE TESIS, presentamos nuestro trabajo de investigación titulado: “Clima Organizacional y el Desempeño Laboral del Personal de la Dirección General de Transporte Terrestre del Ministerio de Transportes y Comunicaciones 2017”, evidenciando que un buen clima organizacional definitivamente influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección General de Transporte Terrestre del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

La investigación realizada para el presente trabajo conlleva a un conjunto de múltiples esfuerzos y dedicación, entre hipótesis y teorías que fueron recopiladas en el tiempo así como el desarrollo de los cursos, puestos en práctica gracias al apoyo de la Dirección General de Transporte Terrestre del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, esperamos que sea un instrumento útil de consulta a quienes les interese el estudio de investigación realizado.

Los Autores

## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
PRESENTACIÓN .....	iv
INDICE.....	v
INDICE DE TABLAS.....	viii
INDICE DE FIGURAS .....	x
RESUMEN .....	xii
ABSTRACT .....	xiii
INTRODUCCIÓN.....	xiv
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>1</b>
1.1. Situación Problemática .....	1
1.2. Problema de la Investigación .....	4
1.2.1. Problema General.....	4
1.2.2. Problemas Específicos .....	5
1.2.3. Justificación teórica.....	5
1.2.4. Justificación práctica.....	7
1.3. Objetivo General y Específicos.....	8
1.3.1. Objetivo General .....	8
1.3.2. Objetivos Específicos.....	8

<b>CAPITULO II: MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>9</b>
2.1 Antecedentes de la Investigación .....	9
2.2 Bases Teóricas.....	12
2.2.1 Teorías de la Administración .....	12
2.2.2 Clima Organizacional .....	13
2.2.2.1 Liderazgo.....	17
2.2.2.2 Identidad.....	19
2.2.2.3 Capacitación .....	21
2.2.3 Desempeño Laboral .....	23
2.2.3.1 Eficiencia.....	26
2.2.3.2 Productividad .....	27
2.2.3.3 Relaciones Interpersonales .....	28
2.3 Marco Legal .....	29
2.3.1 Reglamento General de la Ley del Servicio Civil.....	29
2.3.2 El Sistema de Personal .....	30
2.4 Glosario de términos .....	31
<b>CAPITULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES .....</b>	<b>36</b>
3.1. Hipótesis General.....	36
3.2. Hipótesis Específicas .....	36
3.3. Identificación de las Variables.....	37
3.4. Operacionalización de las Variables .....	37
3.5. Matriz de consistencia.....	38

<b>CAPITULO IV: METODOLOGÍA</b> .....	39
4.2 Diseño de Investigación.....	39
4.3 Unidad de análisis .....	41
4.4 Población y Muestra.....	41
4.5 Selección de la Muestra .....	41
4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	42
4.6.1 Técnicas .....	42
4.6.2 Instrumentos.....	42
4.7 Procesamiento de Datos.....	42
<b>CAPÍTULO V: PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS</b> .....	44
5.1. Análisis e interpretación de resultados.....	44
5.2. Análisis e Interpretación de los Resultados .....	45
5.3. Prueba de las Hipótesis .....	63
5.4. Discusión de resultados.....	67
CONCLUSIONES.....	68
RECOMENDACIONES .....	69
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	71
Anexos .....	79
Matriz .....	82

## INDICE DE TABLAS

Tabla N° 1:	¿Considera usted que un adecuado clima organizacional influiría en su eficiencia laboral? En el 2018	45
Tabla N° 2:	¿Considera usted que el clima organizacional influye en su productividad? En el 2018	46
Tabla N° 3:	¿Considera usted que el clima organizacional influye en las relaciones interpersonales en su entorno laboral? En el 2018	47
Tabla N° 4:	¿Cree usted que el liderazgo influye en su eficiencia laboral? En el 2018	48
Tabla N° 5:	¿Considera usted que el liderazgo influye en su productividad laboral? En el 2018	49
Tabla N° 6:	¿Cree usted que el liderazgo influye en sus relaciones interpersonales de su entorno laboral? En el 2018	50
Tabla N° 7:	¿Considera usted que el compromiso con su entidad influye en su eficiencia laboral? En el 2018	51
Tabla N° 8:	¿Considera usted que la identificación con su entidad influye en su productividad? En el 2018	52
Tabla N° 9:	¿Considera usted que la identificación con su entidad influye en las relaciones interpersonales? En el 2018	53
Tabla N° 10:	¿Considera usted que la capacitación proporcionada por su entidad influye en su eficiencia laboral? En el 2018	54
Tabla N° 11:	¿Cree usted que la capacitación proporcionada por su entidad refuerza su productividad laboral? En el 2018	55
Tabla N° 12:	¿Considera usted que la capacitación proporcionada por su entidad influye en sus relaciones interpersonales? En el 2018	56
Tabla N° 13:	¿Está usted de acuerdo que el liderazgo influye en su desempeño laboral? En el 2018	57



Tabla N° 14:	¿Considera usted que su compromiso con la entidad influye en su desempeño laboral? En el 2018	58
Tabla N° 15:	¿Considera usted que la capacitación proporcionada por su entidad influye en su desempeño laboral? En el 2018	59
Tabla N° 16:	¿Cree usted que las actividades laborales se cumplen con la mínima cantidad de recursos asignados? En el 2018	60
Tabla N° 17:	¿Considera usted que su eficiencia es resultado de la capacitación proporcionada por su entidad? En el 2018	61
Tabla N° 18:	¿Cuenta usted con los recursos imprescindibles para el desempeño de sus funciones y mejora de su productividad? En el 2018	62

## INDICE DE FIGURAS

Figura N° 1:	¿Considera usted que un adecuado clima organizacional influiría en su eficiencia laboral? En el 2018	45
Figura N° 2:	¿Considera usted que el clima organizacional influye en su productividad? En el 2018	46
Figura N° 3:	¿Considera usted que el clima organizacional influye en las relaciones interpersonales en su entorno laboral? En el 2018	47
Figura N° 4:	¿Cree usted que el liderazgo influye en su eficiencia laboral? En el 2018	48
Figura N° 5:	¿Considera usted que el liderazgo influye en su productividad laboral? En el 2018	49
Figura N° 6:	¿Cree usted que el liderazgo influye en sus relaciones interpersonales de su entorno laboral? En el 2018	50
Figura N° 7:	¿Considera usted que el compromiso con su entidad influye en su eficiencia laboral? En el 2018	51
Figura N° 8:	¿Considera usted que la identificación con su entidad influye en su productividad? En el 2018	52
Figura N° 9:	¿Considera usted que la identificación con su entidad influye en las relaciones interpersonales? En el 2018	53
Figura N° 10:	¿Considera usted que la capacitación proporcionada por su entidad influye en su eficiencia laboral? En el 2018	54
Figura N° 11:	¿Cree usted que la capacitación proporcionada por su entidad refuerza su productividad laboral? En el 2018	55
Figura N° 12:	¿Considera usted que la capacitación proporcionada por su entidad influye en sus relaciones interpersonales? En el 2018	56
Figura N° 13:	¿Está usted de acuerdo que el liderazgo influye en su desempeño laboral? En el 2018	57

Figura N° 14:	¿Considera usted que su compromiso con la entidad influye en su desempeño laboral? En el 2018	58
Figura N° 15:	¿Considera usted que la capacitación proporcionada por su entidad influye en su desempeño laboral? En el 2018	59
Figura N° 16:	¿Cree usted que las actividades laborales se cumplen con la mínima cantidad de recursos asignados? En el 2018	60
Figura N° 17:	¿Considera usted que su eficiencia es resultado de la capacitación proporcionada por su entidad? En el 2018	61
Figura N° 18:	¿Cuenta usted con los recursos imprescindibles para el desempeño de sus funciones y mejora de su productividad? En el 2018	62

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal demostrar como el Clima organizacional influye en el desempeño laboral del personal de la Dirección General de Transporte Terrestre.

En el presente estudio se utilizó la metodología de investigación aplicada, de enfoque cualitativo, el cual busca dar soluciones a los problemas identificados con un nivel de investigación de tipo ordinal y nivel descriptivo, de diseño no experimental, de corte transversal. Se realizó el trabajo con el universo del personal trabajador administrativo de la DGTT, con una muestra de 102 trabajadores administrativos, con un muestreo sistemático, donde se aplicó las encuestas a las dos variables estudiadas.

El resultado final que se obtuvo mediante el análisis estadístico de prueba de Chi – cuadrado de la hipótesis general, se contrasto entre la  $H_0$  y la  $H_1$ , dando con resultado evidente que el Clima Organizacional influye positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección General de Transporte Terrestre del Ministerio de Transportes y Comunicaciones - 2018.

Palabras claves: Clima organizacional, desempeño laboral.

## ABSTRACT

The present investigation had as main objective to demonstrate that the organizational climate influences the work performance of the personnel of the Directorate General Land Transport.

In the present study, the applied research methodology was used, with a qualitative approach, which seeks solutions to the problems identified with a level of investigation of ordinal type and descriptive level, of non-experimental design, of a cross-sectional nature. The work was carried out with the universe of administrative staff of the DGTT, with a sample of 102 administrative workers, with a systematic sampling, where the surveys were applied to the variables studied.

The final result that was obtained by means of the statistical analysis of Chi - square test of the general hypothesis, is contrasted between the  $H_0$  and the  $H_1$ , giving with evident result that the Organizational Climate positively influences the labor performance of the workers of the Management General of Land Transport of the Ministry of Transport and Communications - 2018.

Key words: Organizational climate, work performance.

## INTRODUCCIÓN

La presente Investigación se ha elaborado de acuerdo a la estructura para la elaboración de tesis, de acuerdo al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, presentamos este trabajo de investigación titulado: “Clima Organizacional y el Desempeño Laboral del personal de la Dirección General de Transporte Terrestre del Ministerio de Transportes y Comunicaciones - 2018” con el propósito de optar el Título de Licenciado en Administración. Siendo egresados universitarios con el grado de bachiller, tenemos el compromiso de contribuir al mejoramiento de nuestra sociedad.

Los trabajadores de la Dirección General de Transporte Terrestre de la Gestión Administrativa no tienen claro como un el clima organizacional puede mejorar su desempeño laboral en su institución para que así brinden un servicio de calidad; el trabajo en la vida de la persona es importante, las personas pasan mayormente parte de del tiempo laborando en las organizaciones por ello depende de la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral; que sea muy satisfactoria y motivadora o bien todo lo contrario, de igual forma que si la Organización no tiene un clima favorable, tiene sus desventajas a comparación de otras que lo tienen.

La investigación del clima organizacional en la Dirección General de Transporte Terrestre se basa en conocer cómo influye el comportamiento de los servidores a través de distintas situaciones que le afecte y condicione los niveles de desempeño.

El clima organizacional, es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben los servidores de la organización y que influye directamente en su comportamiento; realizar una investigación referente al clima organizacional, proporciona retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, por lo cual permite introducir cambios planificados, en las actitudes de los miembros, como en la estructura organizacional.

Los trabajadores son parte principal para el cambio positivo en las organizaciones, de manera que un ambiente agradable, tendrá como resultado un buen desempeño laboral, tanto individual como colectivo. Las relaciones interpersonales representan un aspecto básico en la vida, actuando como un medio para lograr determinados objetivos, la importancia de aumentar el desempeño laboral, es que se fundamente la atención de la institución para proporcionar recursos necesarios al desarrollo del trabajador, en toda la estructura de la DGTT; corregir los niveles de autoestima de los empleados.

La motivación es un elemento fundamental en el ámbito de la actividad de la persona, pero es en el trabajo en el que se alcanza la más alta preponderancia; por ser la actividad laboral que se desempeña y que ocupa la mayor parte de la vida del

servidor, que se sienta identificado con ella, de manera que no se convierte en una actividad perturbadora y despótica; sino sentirse parte del mismo y ser reconocido por ello, esto conllevará varias consecuencias psicológicas positivas como el reconocimiento, el sentirse útil, competente y conservar la autoestima. Esta investigación consta de cinco capítulos, los cuales son:

En el Capítulo I, describimos la situación problemática del trabajo de investigación, planteamos el problema general y los problemas específicos, la justificación teórica y práctica, así mismo formulamos el objetivo general y los objetivos específicos.

En el Capítulo II, detallamos los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y el marco legal sobre los cuales sustentamos el trabajo de investigación, así como su respectivo glosario de términos.

En el Capítulo III, se plantea y formula la hipótesis general y las hipótesis específicas, como también la identificación y la operacionalización de las variables.

En el Capítulo IV, definimos la metodología de la investigación, en donde establecemos el tipo y diseño de la investigación, la unidad de análisis, la población de estudio, el tamaño y la selección de la muestra, las técnicas de recolección de datos y finalmente el procesamiento y el análisis de datos. De esta manera se ofrece una idea clara sobre la forma en la cual hemos trabajado para obtener los resultados finales.



En el Capítulo V, presentamos los resultados, mediante el análisis e interpretación de resultados, la prueba de la hipótesis y la discusión de los resultados en función de los objetivos.

En la última parte del trabajo presentamos las conclusiones, las recomendaciones, la bibliografía y los anexos.

## **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. Situación Problemática**

El Clima Organizacional en el Perú cobra especial notoriedad debido a la globalización y a la competitividad, lograda en base a la eficiencia para utilizar sus recursos; permiten diferenciar a las instituciones ya que han implementado una serie de estrategias, que permita al empleado demostrar que es eficiente, eficaz, productivo, que se identifique con la entidad y que demuestre sus capacidades intelectuales, orientado al logro de los objetivos de la entidad.

Algunas instituciones se han limitado en preocuparse en fijarse los montos mensuales que tienen que pagar a su personal, cuando realmente deben tomar en cuenta su productividad y cuál es su desempeño laboral, tales como la iniciativa y la identificación que el trabajador tiene con la empresa o institución para lo cual es necesario tener un buen ambiente de trabajo. Estos elementos son fundamentales para el éxito.

La Gestión por Resultados que desarrollan desde el año 2008 en la Administración Pública parte de dos principios fundamentales: eficiencia y eficacia, toda vez que los recursos para atender las necesidades públicas son escasos y es necesario cumplir con los plazos previstos para alcanzar las metas y objetivos planteados.

Para ello la Administración Pública, ha tenido que asimilar las experiencias de la administración privada tales como otorgar incentivos, para los trabajadores que cumplan los objetivos, y sancionar a los que no cumplan. Para ello también se ha fortalecido el sistema de planeamiento estratégico, que permite dar dirección a las acciones que se programan, donde se relaciona el presupuesto y la actividad y/o proyecto en un determinado tiempo, que nos conduce a un estado eficiente.

Bajo esta perspectiva el clima organizacional es trascendental en las entidades públicas, donde se conjuga la eficiencia del personal y el logro de los objetivos institucionales. Para poder determinar esta relación en la Dirección General de Transporte Terrestre (DGTT) del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) - 2018, es preciso realizar las siguientes preguntas: ¿Por qué no existe un buen desempeño laboral por parte del personal?; ¿Falta de liderazgo sobre el personal que incentive el logro de las metas institucionales?; ¿No existe una clara concepción de la identidad laboral en el personal?; ¿El personal se encuentra carente de conocimientos teóricos y prácticos para que incrementen su capacidad, rendimiento y desempeño?; ¿Falta de eficiencia laboral por parte de los trabajadores para conseguir los objetivos institucionales?; ¿Existe una baja productividad en las labores encomendadas a los empleados?; ¿Existe una carencia de relaciones interpersonales en el entorno laboral?.

El aparato estatal necesita ser modernizado, para prestar un servicio de calidad, donde los usuarios sean beneficiados. En la actualidad el servicio que nos otorga es deficiente y no se tiene capacidad para la toma de decisiones por parte de los directivos y funcionarios de las organizaciones del estado para hacer gestión pública y resolver los diferentes problemas o situaciones que requieren capacidad de decisión y determinación oportuna e inmediata, asimismo el temor o desconocimiento hace que persista la improvisación en la toma de decisiones por parte de los responsables a cargo del cumplimiento de los objetivos y metas de la institución, trayendo como consecuencia una débil organización e insatisfacción y malestar a los trabajadores.

Por otro lado se manifiesta la falta de líderes y funcionarios proactivos para asumir el control de las responsabilidades a cargo generando iniciativa en el desarrollo de las acciones a seguir marcadas por su audacia, criterio y creatividad, carencia de identidad por parte del personal, no se fomenta la cohesión y compromiso, existe un deteriorado procesos de capacitación que por lo contrario debería desarrollar programas de capacitación que les permita fortalecer sus conocimientos, habilidades y actitudes para el mejor desempeño de sus funciones, actualmente la institución cuenta con ambientes de trabajo inapropiados para el desarrollo de las funciones del personal, aunado al hacinamiento existente de acervo documentario en los diversos ambientes de la Dirección General, siendo necesario por ello la asignación espacios físicos apropiados que permitan generar un óptimo ambiente laboral en beneficio del trabajador y de la institución. También es

sumamente importante brindar a los trabajadores bienes y equipos tecnológicos que faciliten el cumplimiento de su labor, por ello la importancia de la debida programación de los recursos presupuestales, para la adquisición de computadoras, equipos multifuncionales, mobiliarios, aire acondicionado y demás bienes que permitan generar un ambiente de trabajo propicio para el desarrollo de sus actividades, acciones que son necesarios y que inciden en los factores antes mencionados eficiencia, productividad laboral y las relaciones interpersonales y el servicio que se brinda a la ciudadanía.

Los cambio y la importancia que se le dé va depender de una gestión de calidad por parte de la institución ya que se trata de condiciones necesarias para que los trabajadores mejoren su desempeño laboral en beneficio de él, de la institución y el servicio que recibirá finalmente la ciudadanía.

## **1.2. Problema de la Investigación**

### **1.2.1. Problema General**

¿De qué manera el clima organizacional influye en el desempeño laboral en la Dirección General de Transporte Terrestre del Ministerio de Transporte y Comunicaciones - 2018?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

- a) ¿Cómo el Liderazgo influye en el desempeño laboral del personal de la Dirección General de Transporte Terrestre del Ministerio de Transporte y Comunicaciones - 2018?
- b) ¿Cómo la Identidad influye en el desempeño laboral del personal de la Dirección General de Transporte Terrestre del Ministerio de Transporte y Comunicaciones - 2018?
- c) ¿Por qué la Capacitación influye en el desempeño laboral del personal de la Dirección General de Transporte Terrestre del Ministerio de Transporte y Comunicaciones - 2018?

### **1.2.3. Justificación teórica**

La investigación que presentamos pone en consideración las condiciones de trabajo (Remuneraciones - trato - ambiente- identificación) que un servidor público considera necesario para un buen desempeño, en función de ello podemos detectar los problemas o dificultades de los trabajadores; de esta manera se plantea alternativas que pueden mejorar el clima organizacional en nuestra institución.

Para ello se han desarrollado las variables y los indicadores Liderazgo, identidad y capacitación que son los más representativos para el personal.

Estos indicadores nos permiten determinar su comportamiento en los servicios que presta la Dirección General de Transporte Terrestre.

Adicionalmente, en el Marco de la Gestión Pública, podemos identificar los elementos que influyen en un trabajador para mejorar su productividad, comunicación y sus relaciones personales.

Lo mencionado tiene relación directa con el cumplimiento de los objetivos y metas que la DGTT programa para lo cual el trabajador aplica sus conocimientos, experiencias y habilidades.

Hoy en día no se está dando importancia al impacto que genera el clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de una institución, por ello la presente investigación tiene por finalidad profundizar los conocimientos de las causas que afectan actualmente el desempeño laboral de los trabajadores en la DGTT y por consiguiente la sujeción de los fines de la institución.

#### **1.2.4. Justificación práctica**

La justificación de la investigación se basa en determinar, la manera en que el clima organizacional influye en el desempeño laboral del personal que labora en la Dirección General de Transporte Terrestre del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, efectuando las respectivas encuestas y dando por resultado el estado del clima organizacional permitirá implementar medidas para brindar solución a los inconvenientes encontrados minimizando interferencias en el logro de los objetivos y las metas de la institución.

Asimismo, la información vertida en esta investigación coadyuvara a reconocer la importancia del clima organizacional en las instituciones del estado, identificando o aportando estrategias para optimizar el ejercicio profesional del trabajador y estableciendo acciones que los motiven a mejorar su nivel profesional, eficiencia, productividad y relaciones interpersonales en el ambiente laboral.



### **1.3. Objetivo General y Específicos**

#### **1.3.1. Objetivo General**

Demostrar como el Clima Organizacional influye en el desempeño laboral del personal de la Dirección General de Transporte Terrestre del Ministerio de Transporte y Comunicaciones - 2018.

#### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- a) Determinar cómo el Liderazgo influye en el desempeño laboral del personal de la Dirección General de Transporte Terrestre del Ministerio de Transporte y Comunicaciones - 2018.
- b) Determinar cómo la Identificación influye en el desempeño laboral del personal de la Dirección General de Transporte Terrestre del Ministerio de Transporte y Comunicaciones - 2018.
- c) Demostrar si la Capacitación influye en el desempeño laboral del personal de la Dirección General de Transporte Terrestre del Ministerio de Transporte y Comunicaciones – 2018.

## CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1 Antecedentes de la Investigación

**León, (2017)**, en su trabajo de concluye:

- a) Existe relación entre el Clima Organizacional y Desempeño Laboral del personal del Hospital San Juan de Lurigancho.
- b) La Estructura de la Organización tiene relación con el Desempeño Laboral
- c) La Responsabilidad tiene relación con el Desempeño Laboral
- d) La Recompensa tiene relación con el Desempeño Laboral.

Esta tesis está relacionada con la presente investigación debido que, los diferentes aspectos que integran un clima organizacional llámese estructura, responsabilidad o recompensa influye directamente al desempeño de los trabajadores, por lo que se requiere que la organización plantee estrategias necesarias para una mejora en el desempeño del personal.

**Ruiz, (2015)**, en su investigación concluye:

- a) En el área de infraestructura del Gobierno Regional de Cajamarca se identificó los siguientes indicadores: Supervisión, Motivación Laboral, Sistema de Incentivos, Oportunidad de Desarrollo, Estabilidad Laboral.

- b) En sus decisiones los líderes no toman en consideración las ideas de los trabajadores, lo que origina desconfianza y frustración.
- c) El ambiente Laboral no es motivador
- d) Las Remuneraciones no calman sus expectativas.

**Chacón, (2015)**, en su trabajo de investigación concluye:

- a) El buen clima organizacional influye en el trabajo y mejora su calidad
- b) Para ello es necesario conocer las necesidades del trabajador para capacitarlos y motivarlos, ya que de esta manera se sentirán satisfechos y mejorara su productividad.
- c) La comunicación permite que los trabajadores mejoren sus relaciones interpersonales.
- d) El nivel remunerativo es muy importante para la identificación institucional, de esta manera mejorar el clima organizacional, Un trabajador identificado mejora su productividad.

**Palomino, (2016)**, en su investigación llego a las siguientes conclusiones:

- a) Que los trabajadores auxiliares, contratados con bajo nivel remunerativo, laborando a tiempo completo, tuvieron una vinculación laboral a un año y recibieron sus beneficios.
- b) Los indicadores relaciones interpersonales, motivación y percepción del Clima Organizacional tienen relación positiva con el desempeño laboral de los trabajadores.

**Benavides, (2017)**, en su investigación concluye:

- a) El Clima Organizacional, las relaciones interpersonales no son permanentes.  
  
Los líderes no tienen habilidades para aplicarles a sus equipos de trabajo  
  
Las condiciones son claras; todas las decisiones son a corto plazo, no se tiene visión del futuro.  
  
Los supervisores al no tener experiencia no pueden poner ejemplos prácticos al equipo que dirigen.
- b) Los trabajadores no se identifican con la institución a pesar que se le da las herramientas para el desarrollo de sus teorías, por eso terminada la jornada laboral abandonan la empresa.

## 2.2 Bases Teóricas

### 2.2.1 Teorías de la Administración

**Robbins, (2010, p. 28)** señala que “Henry Fayol fue quien planteo que la Administración tenía las funciones de: Planear Organizar, Coordinar y Controlar” y se basa en 14 principios que las empresas tendrían que aplicar: La división del trabajo, Autoridad, Disciplina, Unidad de mando, Unidad de Dirección, Subordinación de los Intereses, individuales al interés general, Remuneraciones, Centralización, Escalafón, Orden, Equidad, Estabilidad de Puestos de Personal, Iniciativa y Espíritu de grupo.

Max Weber, desarrolla la Teoría de Estructuras y Autoridad, la que relaciono con la organización y la denomino Burocracia, la que tiene relación con los principios de Fayol.

**Robbins, (2010, p. 31)** indica que la Administración de la Calidad Total se inició entre los años 1980 y 1990, a través de Deming y Juran cuya finalidad es atender y priorizar al cliente, en un proceso de mejora continua, donde se tiene que evaluar y principalmente los procesos, medir los resultados y comparar sostenidamente al trabajador y plantear soluciones inmediatas a los problemas.

La Administración anterior fijaba su objetivo en reducir costos para mejorar la rentabilidad de la empresa. En cambio la Administración de la calidad Total, se busca que los productos o servicios tengan un mínimo de margen de defecto, lo que implicaría ahorro en costos por reparación de productos defectuosos.

**Idalberto Chiavenato**, por su parte nos dice que la administración planea, organiza, dirige y controla los lineamientos para lograr los objetivos empresariales.

**American Management Association**, “es la actividad por la cual se obtienen determinados resultados a través del esfuerzo y la cooperación de otros”.

**Koontz y Weihrich (2004)** menciona que la administración “es diseñar y mantener un medio ambiente o entorno apropiado para lograr los objetivos organizacionales con el menor esfuerzo posible”.

### **2.2.2 Clima Organizacional**

**Serrano, (2016)**. Autor que define al clima organizacional: “como la percepción de los empleados de una empresa con relación al ambiente general en el que se desempeñan.

En esto es importante la motivación que tenga el trabajador, ya que ello permitirá la identificación con la empresa que se reflejara en la productividad.

Para **Rodríguez, (2010)**. El clima organizacional exterioriza los problemas o destrezas que un trabajador descubre para aumentar o reducir su productividad, en lo que hay que considerar los siguientes indicadores:

- a) **Liderazgo:** el líder debe tener la capacidad de influenciar en el equipo de trabajo, para lo cual se deben fijar metas y objetivos, lo que implica una dinámica global y compleja.
- b) **El Compromiso:** Indica que el trabajador recibe una compensación por su labor que realiza en la empresa y esta generara satisfacción o desconformidad. Si un colaborador siente que gana más de lo que realmente merece, sentirá una reciprocidad exitosa, mientras que cuando se genera el sentimiento contrario se deteriorará su relación con la organización.
- c) **La Participación:** Es una manera o forma de agrupar el talento humano en la organización, es el involucramiento de los mismos en las actividades y su aporte para el cumplimiento de los objetivos institucionales. Se debe explicar los requerimientos de participación para cada puesto de trabajo, las actividades a realizar, funciones, objetivos, recursos disponibles y estándares necesarios para determinar el grado de participación del trabajador.
- d) **La motivación:** La motivación es la voluntad se realiza esfuerzos para cumplir las metas organizacionales, determinada por la capacidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual. Las condiciones de

motivación son cambiantes y está dada por el entorno, el respeto, el reconocimiento de los líderes por el trabajo realizado, condiciones de trabajo y la calidad de vida en el trabajo, son elementos importantes y por lo tanto motivadores para que una persona de lo mejor de ella.

**Goncalves, (2010).** Para el autor “El clima organizacional es un fenómeno interviniente que media entre los elementos del sistema organizacional y las directrices motivacionales que se cambian en una conducta que tiene efectos sobre la organización. Para determinar este fenómeno es necesario aplicar un cuestionario donde participan nueve indicadores:

- a) **Estructura:** que se refleja en los procedimientos y reglas para cumplir con el trabajo encomendado.
- b) **Responsabilidad:** ligado al nivel en que se desempeña y a la autonomía que se le ha delegado.
- c) **Recompensa:** es el pago por el trabajo bien hecho.
- d) **Desafío:** Cada trabajo implica un reto que se tiene que afrontar día a día para cumplir con los objetivos fijados.
- e) **Relaciones:** Esta referida a un buen ambiente de trabajo donde las relaciones jefe – empleado son cordiales.
- f) **Cooperación:** En toda empresa debe existir una estrecha colaboración entre jefes y los empleados, donde debe existir reciprocidad.



- g) **Estándares:** en todos los niveles deben existir estándares de rendimiento que nos permita evaluar la productividad de los trabajadores.
- h) **Conflictos:** en las empresas existirán conflictos, los que se tienen que superar bajo el principio de flexibilidad para enfrentar y solucionar los problemas.
- i) **Identidad:** Es un elemento que permite identificarse al trabajador con la empresa para el cumplimiento de las metas.

**Toro, (2010).** Señala, que cuando uno estudia o investiga el Clima Organizacional, está en unos casos actúa como una variable independiente que vendría a ser una causa o una relación. Para otros autores es una variable dependiente que se reflejaría en efecto de varias condiciones, sin embargo existe una tercera alternativa o sea se puede comportar como una variable interviniente.

Según **Reichers y Schneider, (1990)**. “El clima organizacional radica en las apreciaciones compartidas que los miembros desenvuelven en relación con las políticas, prácticas y programaciones organizacionales, tanto formales como informales; se trata del resultado de un proceso perceptivo individual y de un subsiguiente proceso cognitivo primario”.

**Tamayo, (2017).** Manifiesta que: En el Clima Organizacional existen factores internos y externos que se reflejan en el desempeño de los trabajadores dentro de una empresa y que se refleja en la productividad.

Así mismo señala que los factores del trabajo de interés y necesidad (individuales) y la situación del trabajo son determinantes en el clima laboral de una empresa.

Para ello es necesario tener buena comunicación, cumplir con los objetivos y metas, tener un buen líder, empleados satisfechos, buena organización grupal y saber trabajar en equipo entre otras.

**Orbegoso, (2008).** Señala que el clima organizacional se refleja en las características estructurales de la empresa, el tamaño y la forma de liderazgo; el autor que señala que existen dos enfoques:

- a) **Gestalt:** las personas tienen su propia interpretación
- b) **Funcionalista:** personas que apoyan a la modificación de su entorno.

### **2.2.2.1 Liderazgo**

**Bonifaz, (2012).** Para el autor no existe una sola definición de liderazgo ya que depende de la personalidad pero hay que tener en consideración los siguientes atributos: creatividad, perseverancia, carácter y paciencia.

El autor cita a Chiavenato quien indica que el liderazgo es la “influencia de una persona o a un grupo de acuerdo a una determinada situación, donde es importante la comunicación para alcanzar los objetivos”.

**Griffin, (2011).** Define al liderazgo “como un proceso, el uso de la influencia no coercitiva para moldear las metas del grupo o de la organización, motivar el comportamiento hacia el logro de metas y ayudar a definir la cultura organizacional o de grupo; como una propiedad, un conjunto de características que se atribuye a los individuos que se perciben como liderazgo” (p. 546).

El autor señala que el “liderazgo es necesario para crear cambios y administración lo es para alcanzar resultados en forma ordenada” (p. 547).

De lo anterior se desprende que el liderazgo es lo que establece Dirección, alinea a las personas, motiva e inspira y produce cambio. La administración es la que planifica y elabora presupuesto, organiza los procesos, controla y soluciona los problemas y pone en orden.

**Contreras, (2008).** Para el autor el Liderazgo, busca el bienestar de los trabajadores para ello es necesario que la estructura de la empresa cambie. El autor también distingue Liderazgo y Dirección para la primera implica gerenciar, manejo de complejidad, fijar metas, orientar y motivar. Para la siguiente implica planificar, organizar, controlar, tener orden y cumplir con las metas.

#### **2.2.2.2 Identidad**

**Hernández, (2016).** El autor señala que la identificación implica compromiso con un grupo o con la empresa, donde pertenece, que es el segundo nivel de la estructura de necesidades humanas las que se reflejan Psicológicamente y de seguridad.

La pertinencia se manifiesta en el perfil del trabajador que coincide con los valores y metas del grupo.

La pertinencia se refleja en los patrones emocionales y bienestar del trabajador y se manifiesta en emociones positivas como la alegría, calma y amor, las que son necesarias para afianzar su inclusión y cohesión social.

El autor señala que los indicadores de la pertinencia son nueve:

- a) Multiculturalismo
- b) No discriminación
- c) Tolerancia
- d) Capital social
- e) Participación Ciudadana
- f) Expectativas de futuro
- g) Movilidad social
- h) Integración
- i) Afiliación

**Saenz (2016).** Señala que la identificación o compromiso es cuando la identificación es un factor muy importante que diferencia a una empresa de otra; donde la comunicación y el factor humano son determinantes ya que ello refleja su compromiso y su responsabilidad, ya que va a permitir mejorar la productividad, satisfacer a los clientes y su fidelización.

Así como el desarrollo personal de los trabajadores y la motivación que tengan.

**Chávez, (2008).** El autor indica que las empresas para tener éxito, deben propugnar que sus trabajadores coincidan con su filosofía y se adapten a la estrategia que ejecutar, lo que facilitara su identificación, que permitirá reducir costos, ser eficientes y competitivos, para ello se debe ubicar a la persona en un puesto apropiado, tener comunicación permanente que permita conocer la situación de la empresa, ejecutar un programa de incentivos, capacitar al personal e institucionalizar el trabajo en equipo.

### **2.2.2.3 Capacitación**

Para **Cabral, (2013).** La capacitación o adiestramiento “Es el proceso mediante el cual la organización incentiva al trabajador a incrementar sus sapiencias, destrezas y habilidades para incrementar la eficiencia en el cumplimiento de sus tareas, y así contribuir a su propio bienestar y al de la institución”.

El autor señala que la capacitación, permite trasferir conocimientos al empleado que le permitirá desempeñarse eficientemente en el puesto que se le asigne, disminuir los errores o quejas que se tiene atención al público, aportar en el mejoramiento de los procedimientos, tener mayor responsabilidad, aspirar a un ascenso y sobre todo mejorar la productividad.

**La Revista de Recursos Humanos, (2015).** Plantea tres tipos de capacitación:

- a) **Formación técnica:** aquella destinada a un determinado puesto
- b) **Formación conductual:** es para mandos medios donde se trata de consolidar valores y habilidades
- c) **Formación académica:** con la finalidad de la continuidad del profesional, la empresa financia su especialidad o un posgrado de acuerdo al área donde se desempeña.

Adicionalmente se puede considerar la formación inductiva, que implica dar instrucciones de acuerdo a la estructura de la organización y del rubro.

**Siliceo, (2006).** El autor considera que “la capacitación es una actividad planeada y basada en necesidades reales de una organización y está a su vez está orientada a un cambio conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador. Para que el objetivo general de una organización se logre a su plenitud, es necesaria la capacitación que aporta a la empresa un personal adiestrado, capacitado y desarrollado para que desempeñe bien sus funciones habiendo previamente descubierto las necesidades reales de la empresa”.

La capacitación tiene como propósito dar conocimiento y habilidades a los trabajadores y de esta manera le permite elevar su productividad, solucionar problemas y mejorar su comunicación con sus compañeros y los clientes.

### 2.2.3 Desempeño Laboral

**Quintero, (2008).** Para el autor el desempeño laboral es la expresión de las características individuales que se reflejan en sus conocimientos, habilidades, valores que influyen en los resultados de la organización. El desempeño laboral se ve influenciado por los siguientes factores:

- a) **Satisfacción del trabajo:** la que se refleja en la recompensa, y las condiciones de trabajo.
- b) **Autoestima:** El reconocimiento que recibe en la organización.
- c) **Trabajo en equipo:** es una habilidad importante donde el empleado mejora su atención debido a los aportes que recibe.
- d) **Capacitación del trabajo:** las empresas tienen que preocuparse por dar capacitación permanente a los trabajadores que le permitan desempeñarse eficientemente en su puesto.

**Morgan, (2015).** Cita a Chiavenato, quien señala que el desempeño “es un instrumento que mide el conocimiento que tienen, tanto los proveedores como los clientes internos, de un colaborador. Este instrumento ofrece información sobre su desempeño y sus competencias



individuales con el fin de identificar áreas de mejora continua que incrementen su colaboración al logro de los objetivos de la empresa”.

**Para Chiavenato, (2009).** El desempeño de un trabajador se puede evaluar bajo los criterios de habilidad o capacidad, comportamiento y logro del resultado; tal como se presenta en el siguiente cuadro:

### **Criterios para Evaluación del Desempeño**

<b>HABILIDADES</b>	<b>COMPORTAMIENTOS</b>	<b>METAS Y RESULTADOS</b>
Conocimiento del cargo	Desempeño de la tarea	Cantidad de trabajo
Conocimiento de negocio	Espíritu del equipo	Calidad de trabajo
Puntualidad	Relaciones humanas	Atención al cliente
Lealtad	Creatividad	Reducción de costos
Honestidad	Liderazgo	Rapidez en las soluciones
Presentación personal	Hábitos de seguridad	Reducción de desperdicios
Sensatez	Responsabilidad	Ausencia de accidentes
Capacidad de realización	Actitud e iniciativa	Mantenimiento del equipo
Comprensión de situaciones	Personalidad	Atención a los plazos
Facilidad de aprendizaje	Sociabilidad	Enfoque de los resultados

Fuente: Recuperado de Chiavenato (2009). Gestión del Talento Humano (3era.edición) México DF:Mc Graw Hill

**Alzate, (2016).** Plantea que: “El desempeño laboral es un componente primordial para las organizaciones, porque ayuda a implementar estrategias y afinar la eficacia. El proceso abarca, misión, visión, cultura organizacional y las competencias laborales de los cargos”.

**Parra, (2000).** En la gestión el Recurso Humano se evalúa el desempeño lo que nos permite determinar las potencialidades y diferencias del trabajador, información que nos permite tomar decisiones sobre capacitación, compensación y promoción.

La evaluación de desempeño, se inicia con la capacitación en los recursos humanos, donde se determina las debilidades o fortalezas del trabajador; se debe fijar políticas de compensación que permiten motivar para su identificación con la institución, en la comunicación se debe establecer un dialogo permanentemente permite al trabajador integrarse, analizar las características, analizar las características del puesto desempeñado y buscar el desarrollo y promoción.

**Palaci, (2005).** Considera que la empresa debe respetar los procedimientos para evaluar el desempeño laboral, el que comprende tres fases:

- a) **Planeación de Recursos:** significa tener información que se puede visualizar su potencial
- b) **Reclutamiento y Selección:** los antecedentes del trabajador, permiten estimar que desempeño tendría el potencial trabajador.

- c) **Desarrollo de Recursos:** en el desempeño del trabajador se le evalúa para programar capacitaciones que permitan disminuir errores y aumentar su productividad.

### **2.2.3.1 Eficiencia**

**Manene, (2010)**, define la eficiencia “como concordancia entre los recursos utilizados en un proyecto y los resultados obtenidos con el mismo”.

En un mercado competitivo, la única manera de salir adelante es realizando esfuerzos para utilizar óptimamente los recursos que se reflejara en los costos del producto o servicio.

**Thompson, (2008)**, autor que nos señala a la eficiencia como los recursos empleados y los resultados logrados en el menor tiempo establecido, el cual tiene como fin alcanzar metas u objetivos, con recursos humanos, financiero, tecnológicos, físicos, de conocimiento, etc.

**Chiavenato, (2007)**. Para el autor “eficiencia es una medida regulada de la utilización de los recursos en los métodos, es una relación entre costos y beneficios”. Para lograrlo es necesario planificarlo y organizarlo analizando claramente los procedimientos, debiendo utilizarse personal plenamente capacitado y elaborar un programa de

evaluación que permita retroalimentar la labor realizada con la finalidad de mejorarla.

### **2.2.3.2 Productividad**

**Griffin (2011 p. 701)** define a la productividad como “una medida económica de eficiencia, que resume lo que se produce en relación a los recursos empleados en la producción”.

Así mismo señala que es difícil medir la productividad ya que intervienen diferentes factores, es por esta razón que las empresas buscan que medirlo de acuerdo a su realidad, pero sin embargo la productividad de los recursos humanos podríamos estimarla, si dividimos la producción total entre la mano de obra directa.

Destaca que la productividad es importante para la rentabilidad de la empresa que le permitirá existir en el mercado y desplazar a otras empresas.

**Coremberg, (2005).** Plantea que la “productividad laboral se involucra, mediante los niveles de producción concebidos por cada unidad de trabajo utilizada en el ámbito de una organización; el trabajo utilizado en el proceso productivo se puede medir en términos de personas ocupadas, puestos u horas de trabajo”.

Para mejorar la productividad es importante que el trabajador conozca bien su labor para lo cual es necesario que la empresa capacite sostenidamente a su colaborador.

**Chiavenato, (2009).** Considera que para medir la producción se debe considerar tres factores:

- a) Los objetivos individuales
- b) La relación entre la productividad y los objetivos
- c) La capacidad del personal.

### **2.2.3.3 Relaciones Interpersonales**

**Aguirre, (2013).** Cita la teoría de Relaciones Humanas de Elton Mayo, que estudia la organización como un grupo de personas, que tiene entre sus características se tiene que analizar la autonomía del trabajador, la confianza y apertura; relaciones humanas entre los empleados y la dinámica grupal entre otros; con la finalidad de buscar la eficiencia y una buena relación entre los jefes y los trabajadores.

**Montes, (2006).** Considera que las relaciones humanas se reflejan en la calidad de vida de los trabajadores, lo que es influenciada por las comunicaciones de tipo personal (física), de tal manera que los mensajes transmitidos por los jefes sean asimilados con la finalidad de cumplir los objetivos.

**Chamorro (2006)**, Considera que las relaciones interpersonales depende de las habilidades de la persona, entre los que destaca la comunicación lo que debe ser clara, saber escuchar y resolver los conflictos. Destaca la importancia de saber trabajar donde la flexibilidad y la primiciabilidad es importante.

## 2.3 Marco Legal

### 2.3.1 Reglamento General de la Ley del Servicio Civil

**LEY N° 30057:** D.S. N° 040-2014-PCM, establece un régimen único y exclusivo para las personas que prestan servicios en las entidades públicas del Estado y fija que SERVIR, es el órgano Rector del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos y del Régimen de Servicio Civil.

**D. L. N° 1023:** crea la Autoridad Nacional del Servicio Civil, determinado que el Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos comprende los subsistemas previstos en el artículo 5 del Decreto Legislativo 1023. Las oficinas de recursos humanos actúan sobre los siete (07) subsistemas:

1. Subsistema de Planificación de Políticas de Recursos Humanos.

2. Subsistema de la Organización del trabajo y sus distribuciones
3. Subsistema de la Gestión del empleo
4. Subsistema de la Gestión del Rendimiento
5. Subsistema de la Gestión de la Compensación
6. Gestión del Desarrollo y la Capacitación
7. Gestión de Relaciones Humanas y Sociales

**D. L. N° 276: Ley de la Carrera Pública:** Considera tres grupos ocupacionales: Profesional, Técnico y Auxiliar.

### **2.3.2 El Sistema de Personal**

**Andía (2015)**, señala que el Sistema de Personal establece las normas para el reclutamiento, registro, control, capacitación y desplazamiento del personal dentro de las instituciones públicas para desarrollar una eficiente administración del personal.

Forman parte del Sistema de Personal los empleados públicos de carácter estable que laboran en las entidades de la administración pública. Poder Legislativo, Ejecutivo, Judicial, Los Gobiernos Regionales, Locales y Los Organismos autónomos.

En el Sector Publico existen varios Regímenes Laborales lo que se rigen por su propia norma que a continuación mencionamos:

D.L 276

Ley N° 28175

Decreto Legislativo N° 1057

Decreto Legislativo N° 728

## 2.4 Glosario de términos

**Administración Pública:** Conjunto de organismos que ejercen función administrativa de poder, utilizando instrumentos (normas, procedimientos) para cumplimiento de objetivos.

**Administración:** Es el proceso de planificación, organización, dirección y control de la labor de los que conforman la empresa y utilizar los recursos adecuados para alcanzar las metas fijadas.

**Calidad:** cumplir con todas las especificaciones del producto o servicio.

**Calidad total:** Teoría que busca minimizar fallas del producto o servicio para satisfacción del cliente.

**Capacitación:** Mejorar los conocimientos del trabajador mediante cursos, charlas u otros.



**Cliente:** Demandante de un producto o servicio, puede ser una persona o empresa.

**Clima Laboral:** Armonía con las relaciones entre los trabajadores y los jefes, para lo cual se fijan condiciones.

**Compensación:** Pago a los servicios prestados a la empresa, también pueden existir otros tipos de compensación a potestad de la organización.

**Competitividad:** relación de uso eficiente de los recursos de la organización y que repercute en la productividad.

**Control:** En la Administración Pública a cargo de la Contraloría General de la República, para determinar el cumplimiento de las metas y objetivos previstos.

**Desempeño laboral:** competencias laborales que alcanza el trabajador al efectuar las funciones y tareas que exige su puesto laboral el que permite demostrar su idoneidad.

**Desempeño:** Acción de desenvolvimiento en una entidad con respecto a un fin esperado.

**Dirección General de Transporte Terrestre (DGT):** Su función es normar el tránsito terrestre.

**Dirección:** Elemento de la administración que se logra trabajar con eficiencia y a la vez la realización de los objetivos planeados.

**Directivo Público:** Es el servidor que dirige la administración pública mediante la dirección, organización y toma de decisiones.

**Eficacia:** Cumplimiento de las metas y objetivos en el tiempo previsto.

**Eficiencia:** Utilizar óptimamente los recursos para conseguir un objetivo.

**Empleado público:** Persona que labora en una institución del Gobierno sea este Nacional, Regional o Local.

**Funcionario Público:** Persona que desempeña un cargo en una Institución del Gobierno.

**Gestión:** Conseguir algo para lo cual existen requisitos y procedimiento.

**Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC):** Órgano del Poder Ejecutivo, comprometido con el desarrollo de los sistemas de transporte, infraestructura de las comunicaciones y telecomunicaciones del país.

**Ministerio:** Forma parte del poder ejecutivo e imparte las políticas de acuerdo a su sector.

**Organizaciones:** Son entidades sociales que están dirigidas a las metas, están diseñadas como sistemas de actividades estructuradas y coordinadas en forma deliberada y están vinculadas al entorno.

**Planeamiento:** Prevé lo que podría pasar en el futuro, debiendo definirse una visión.

**Política de Estado:** políticas que forman parte de las estrategias que guía un país a largo plazo.

**Política Pública:** Acciones de Estado que busca dar respuesta a las demandas sociales de un país mediante procesos o conjunto de decisiones que se llevan a cabo a lo largo de un plazo de tiempo.

**Presupuesto:** Estimación anual de ingresos gastos.

**Productividad:** Es la volumen de producción vinculada tanto con la eficiencia y al tiempo; una mejor productividad presume una mayor rentabilidad en cada empresa.

**Recursos Humanos:** Personas con las que una organización cuenta para desarrollar y ejecutar adecuadamente las acciones, actividades que deben de realizarse.

**Satisfacción:** Estado mental que se da cuando existe un estado de placer, de goce al haber logrado la meta de las tendencias motivadoras dominantes.

**Seguridad:** Resguardo frente a carencias y peligros externos que perturben negativamente la calidad de vida.

**Servicio:** Gestiones fundamentales que se realizan para servir a alguien con la finalidad de que estas cumplan con la satisfacción de recibirlos.

**Servidor Público:** Persona encargada de ejecutar labores y generar un bienestar dentro de la administración pública, su principal misión del servidor público es administrar, gestionar, diseñar y ejecutar políticas o acciones para obtener el bienestar de la sociedad.

**Sistema administrativo:** Acciones administrativas practicada en todos los ámbitos de la organización interinstitucional.

**Sistema de Personal:** Acciones de la administración del personal, involucradas entre sí para lograr un adecuado desempeño organizacional.

## **CAPITULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES**

### **3.1. Hipótesis General**

El clima organizacional influye positivamente en el desempeño laboral del personal de la Dirección General de Transporte Terrestre del Ministerio de Transporte y Comunicaciones 2018.

### **3.2. Hipótesis Específicas**

- a) El liderazgo influye positivamente en el desempeño laboral del personal de la Dirección General de Transporte Terrestre 2018.
- b) La identificación influye positivamente en el desempeño laboral del personal de la Dirección General de Transporte Terrestre 2018.
- c) La capacitación influye positivamente en el desempeño laboral del personal de la Dirección General de Transporte Terrestre 2018.

### 3.3. Identificación de las Variables

#### Variable Independiente (VI)

Clima Organizacional

#### Variable Dependiente (VD)

Desempeño Laboral

### 3.4. Operacionalización de las Variables

VARIABLES	INDICADORES
VI: Clima Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo</li> <li>• Identificación / Identidad</li> <li>• Capacitación</li> </ul>
VD: Desempeño Laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficiencia</li> <li>• Productividad</li> <li>• Relaciones Interpersonales</li> </ul>

### 3.5. Matriz de consistencia

## Título: CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPORTE TERRESTRE DEL MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES

DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	FORMULACIÓN DE HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO
<p>General</p> <p>¿De qué manera el clima organizacional influye en el desempeño laboral del personal de la DGTT?</p>	<p>General</p> <p>Mostrar como el clima organizacional influye en el desempeño laboral del personal de la DGTT.</p>	<p>General</p> <p>El clima organizacional influye positivamente en el desempeño laboral del personal de la DGTT.</p>	<p>Variable independiente (V.I)</p> <p>Clima Organizacional</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Liderazgo</li> <li>Identidad</li> <li>Capacitación</li> </ul>	<p>Tipo de investigación</p> <p>Ordinal Básica</p> <p>Enfoque</p> <p>Cualitativo</p>	<p>Población</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>102 colaboradores</li> </ul> <p>Técnica</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Análisis documental</li> <li>Análisis de Datos</li> </ul>
<p>Específicos</p> <p>a) ¿Cómo el liderazgo influye en el desempeño laboral del personal de la DGTT?</p> <p>b) ¿Cómo la identificación influye en el desempeño laboral del personal de la DGTT?</p> <p>c) ¿Por qué la Capacitación influye en el desempeño laboral del personal de la DGTT?</p>	<p>Específicos</p> <p>a) Determinar como el liderazgo influye en el desempeño laboral del personal de la DGTT.</p> <p>b) Determinar como la identificación influye en el desempeño laboral del personal de la DGTT.</p> <p>c) Demostrar si la Capacitación influye en el desempeño laboral del personal de la DGTT.</p>	<p>Específicos</p> <p>a) El Liderazgo influye positivamente en el desempeño laboral del personal de la DGTT.</p> <p>b) La identificación influye positivamente en el desempeño laboral del personal de la DGTT.</p> <p>c) La Capacitación influye positivamente en el desempeño laboral del personal de la DGTT.</p>	<p>Variable dependiente (V.D)</p> <p>Desempeño Laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eficiencia</li> <li>Productividad</li> <li>Relaciones Interpersonales</li> </ul>	<p>Nivel</p> <p>Descriptivo</p> <p>Diseño</p> <p>No experimental</p> <p>Método</p> <p>Inductivo</p>	<p>Instrumentos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Cuestionario</li> <li>Encuesta</li> <li>Registros Estadísticos</li> </ul> <p>Procedimientos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Excel y SPSS</li> <li>Tablas, Gráficos</li> <li>Chi Cuadrado</li> </ul>

## CAPITULO IV: METODOLOGÍA

### **4.1 Tipo de Investigación**

Pertenece al enfoque cualitativo, el cual estudia la realidad en su contexto natural, tal y como sucede, intentando sacar sentido de, o interpretar los fenómenos de acuerdo con los significados que tienen para las personas implicadas, de tipo Ordinal Básica y se aprovecha de pruebas estadísticas para el análisis de datos, por lo tanto es una investigación correlacional, ya que tiene como objetivo principal comprobar la relación que existe entre dos percepciones o conceptos (variables) en este caso particular, demostrar la relación que existe entre el clima organizacional y desempeño laboral del personal de la Dirección General de Transporte Terrestre.

### **4.2 Diseño de Investigación**

El diseño que se utilizó en la presente investigación fue de tipo no experimental, transeccional correlacional; no experimental porque se observaron situaciones existentes dentro de las áreas de estudio de la Dirección General de Transporte Terrestre; las cuales no fueron provocadas intencionalmente; transeccional, puesto que la recolección de información se hizo en un solo momento y en un tiempo único en el mes marzo del 2018 y



correlacional, porque se determina la relación entre clima organizacional y desempeño laboral sin precisar el sentido de causalidad.

Sampiere (2006), el tipo de diseño no experimental, el propósito es describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

El diseño de investigación no experimental tiene la siguiente estructura.

**Diseño específico es el siguiente:**

$$M - O_{xry}$$

**Donde:**

M = Muestra

O = Observación

x = Clima Organizacional

y = Desempeño Laboral

r = en relación de

### **4.3 Unidad de análisis**

La unidad de estudio lo constituyen los resultados de la encuesta aplicada que se practicará a los trabajadores administrativos de la Dirección General de Transporte Terrestre del Ministerio de Transportes y Comunicaciones 2018.

### **4.4 Población y Muestra**

La población de esta investigación está conformada por el total de servidores públicos, que prestan servicios en la Dirección General de Transporte Terrestre, los cuales laboran en las diferentes direcciones, siendo 102 servidores de un total de 112 servidores que consta de 01 Director General, 03 Directores de línea y 06 asesores y los 102 servidores con funciones administrativas, los cuales son la población de estas investigación.

#### **Muestra**

La muestra utilizada en la presente investigación, está conformada por el total (102) del personal colaboradores de la DGTT de la sede central del MTC.

### **4.5 Selección de la Muestra**

- a. Criterios de Inclusión. – colaboradores que labora en la DGTT de la sede central del MTC 2018.
- b. Criterios de Exclusión. - Trabajadores que laboran en los periféricos de la DGTT de la sede central del MTC 2018.

## 4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

### 4.6.1 Técnicas

**Palacios (2005)**, para el desarrollo del estudio se utilizó dos técnicas:

a) **Recolección de Información Indirecta:** se realizó mediante la recopilación de información en textos, revistas indexadas escritas, trabajos de investigaciones que han antecedido a nuestro estudio.

b) **Recolección de Información Directa:** a través de la aplicación de encuestas en muestras definidas de la población antes indicada, al mismo como también se aplicaron entrevistas y de observación directa.

### 4.6.2 Instrumentos

En el presente estudio se utilizó como principal instrumento el cuestionario que se aplicó a la muestra seleccionada.

## 4.7 Procesamiento de Datos

Luego del trabajo de campo se utilizará la estadística paramétrica. En cuanto al análisis a seguir será el siguiente:

a) **Tabulación:** El proceso se realiza con tabulaciones, usando el programa informático Excel, el cual permitirá elaborar tablas y gráficos mediante el empleo del programa estadístico informático

SPSS. Los resultados serán interpretados en función a los antecedentes y a la base teórica.

- b) Descripción de resultados: Luego de la elaboración de los cuadros y gráficos, se procederá a la descripción de cada uno de los cuadros y gráficos obtenidos, siendo elegido en primer lugar el mayor resultado obtenido. Es decir, después de la descripción de los resultados, se procederá a la discusión o contrastación de los resultados obtenidos con cada una de las variables e indicadores del estudio.

## **CAPÍTULO V: PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS**

### **5.1. Análisis e interpretación de resultados**

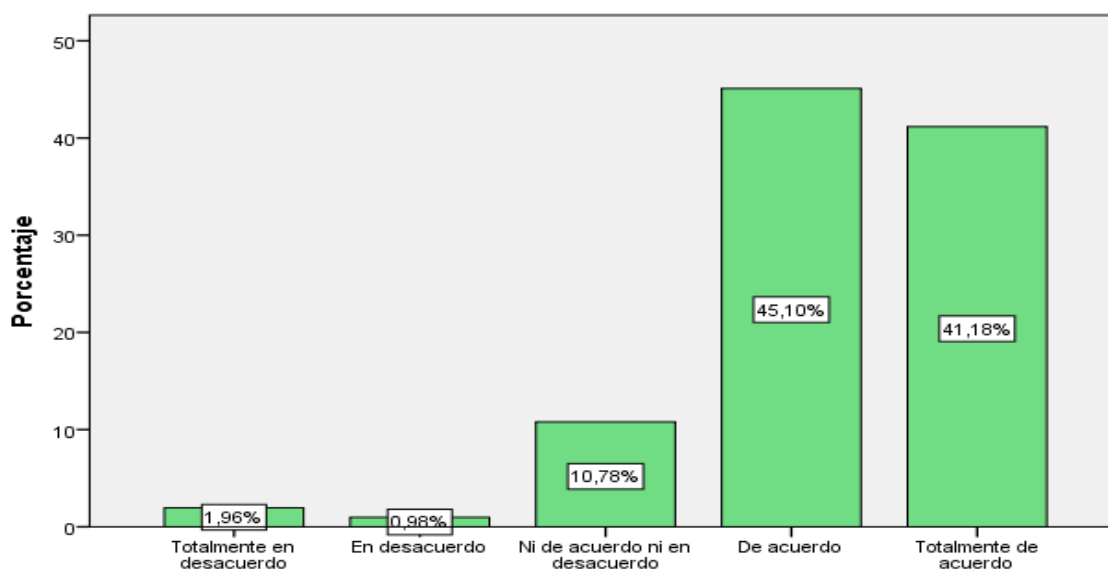
En este acápite se ha desarrollado el trabajo de campo, el cual consiste en la manifestación de los resultados de las encuestas aplicada al personal que está compuesto por los colaboradores de la DGTT de la sede central del MTC, los que se han presentado en tablas y gráficos, para seguidamente contrastar las hipótesis, lo cual nos valió para poder exteriorizar nuestras conclusiones y recomendaciones.

## 5.2. Análisis e Interpretación de los Resultados

**Tabla 1. ¿Considera usted que un adecuado clima organizacional influiría en su eficiencia laboral? en el 2018**

		Servidores	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	2.0	2.0	2.0
	En desacuerdo	1	1.0	1.0	2.9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	10.8	10.8	13.7
	De acuerdo	46	45.1	45.1	58.8
	Totalmente de acuerdo	42	41.2	41.2	100.0
	<b>Total</b>	<b>102</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia



**Figura 1. Porcentaje de servidores de la Dirección General de Transporte Terrestre del MTC, según su opinión: ¿Considera usted que un adecuado clima organizacional influiría en su eficiencia laboral? en el 2018**

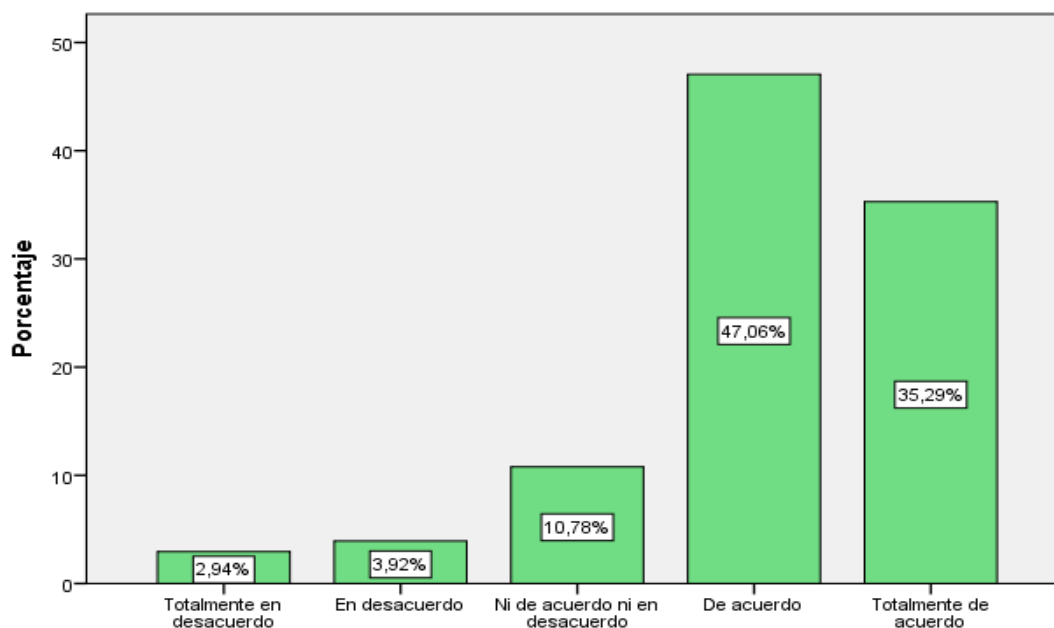
### ANÁLISIS Tabla N° 01

Con relación a la interrogante en promedio el 86.28% de los encuestados consideró que está de acuerdo que el clima organizacional influiría en su eficiencia laboral; un 10.78% de los encuestados se manifiesta por la alternativa ni en acuerdo ni en desacuerdo y finalmente un 2.94% de los encuestados eligió por la alternativa de no estar de acuerdo.

**Tabla 2. ¿Considera usted que el clima organizacional influye en su productividad? en el 2018**

		Servidores	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	2.9	2.9	2.9
	En desacuerdo	4	3.9	3.9	6.9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	10.8	10.8	17.6
	De acuerdo	48	47.1	47.1	64.7
	Totalmente de acuerdo	36	35.3	35.3	100.0
	<b>Total</b>	<b>102</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia



**Figura 2. Porcentaje de servidores de la Dirección General de Transporte Terrestre del MTC, según su opinión: ¿Considera usted que el clima organizacional influye en su productividad? en el 2018**

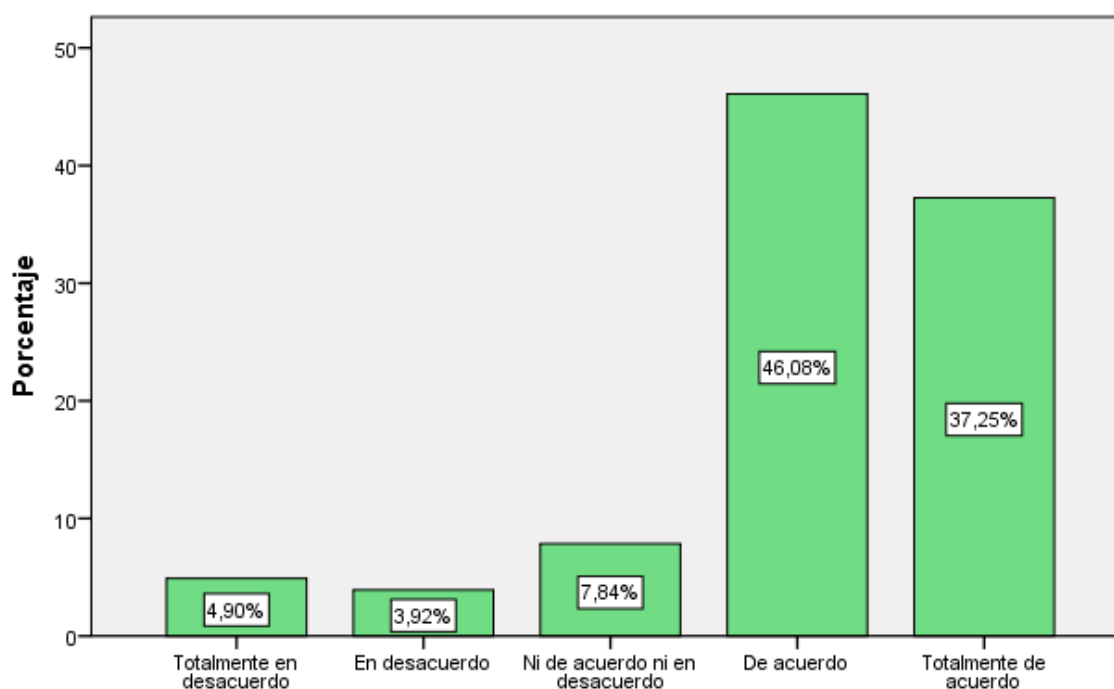
### ANÁLISIS Tabla N° 02

El 82.35% que corresponde a la mayoría de los entrevistados manifiestan que están de acuerdo que el clima organizacional influye en su productividad; un 10.78% ni en acuerdo ni en desacuerdo y finalmente un 6.86% no estar de acuerdo.

**Tabla 3. ¿Considera usted que el clima organizacional influye en las relaciones interpersonales de su entorno laboral? en el 2018**

		Servidores	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	4.9	4.9	4.9
	En desacuerdo	4	3.9	3.9	8.8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	7.8	7.8	16.7
	De acuerdo	47	46.1	46.1	62.7
	Totalmente de acuerdo	38	37.3	37.3	100.0
	<b>Total</b>	<b>102</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia



**Figura 3. Porcentaje de servidores de la Dirección General de Transporte Terrestre del MTC, según su opinión: ¿Considera usted que el clima organizacional influye en las relaciones interpersonales de su entorno laboral? en el 2018**

### ANÁLISIS Tabla N° 03

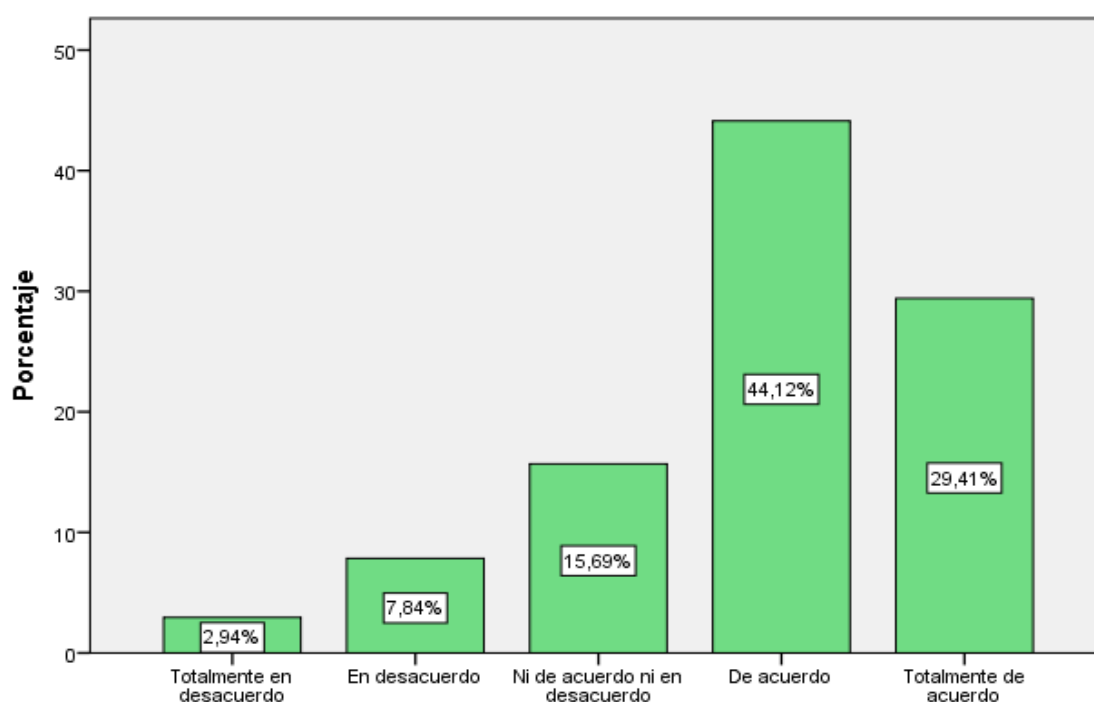
El 83.33% de los entrevistados consideró que está de acuerdo que el clima organizacional influye en las relaciones interpersonales de su entorno laboral; el 7.84% ni en acuerdo ni en desacuerdo y finalmente un solo el 8.82% considero no estar de acuerdo.



**Tabla 4. ¿Cree usted que el liderazgo influye en su eficiencia laboral? en el 2018**

		Servidores	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	2.9	2.9	2.9
	En desacuerdo	8	7.8	7.8	10.8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	15.7	15.7	26.5
	De acuerdo	45	44.1	44.1	70.6
	Totalmente de acuerdo	30	29.4	29.4	100.0
	<b>Total</b>	<b>102</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia



**Figura 4. Porcentaje de servidores de la Dirección General de Transporte Terrestre del MTC, según su opinión: ¿Cree usted que el liderazgo influye en su eficiencia laboral? en el 2018**

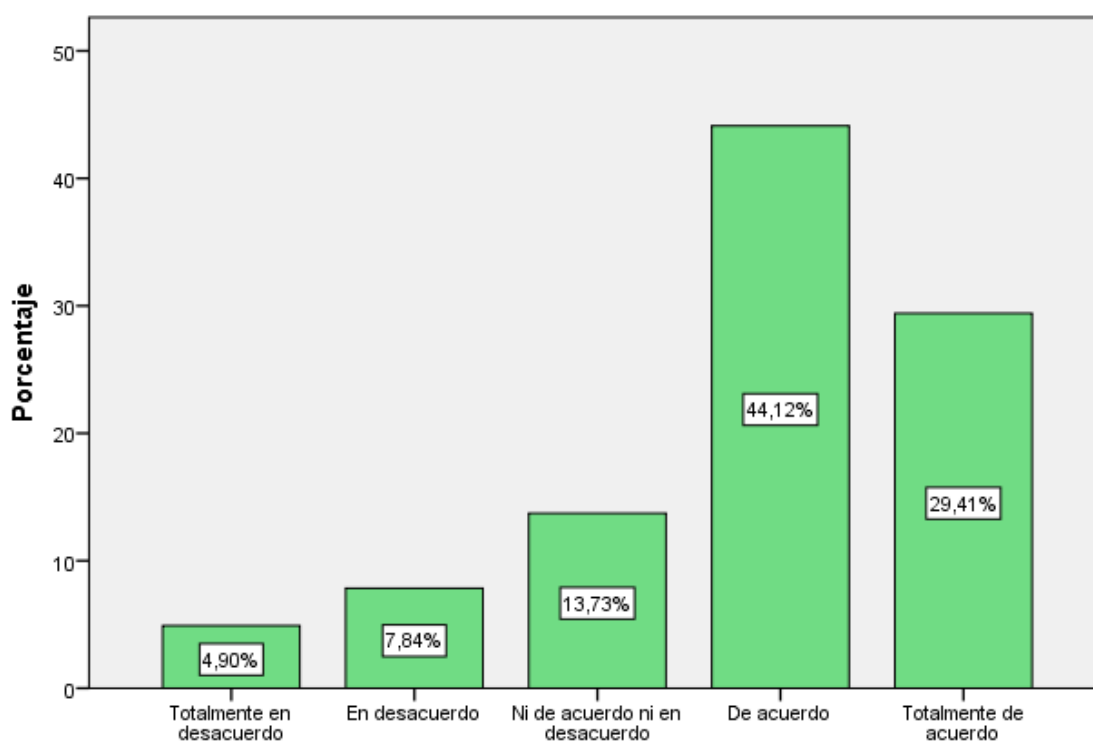
#### ANÁLISIS Tabla N° 04

Con respecto a la interrogante si el liderazgo influye en su eficiencia laboral el 73.53% de los encuestados manifestaron estar de acuerdo, el 15.69% ni en acuerdo ni en desacuerdo y el 10.78% manifestaron no estar de acuerdo.

**Tabla 5. ¿Considera usted que el liderazgo influye en su productividad laboral? en el 2018**

		Servidores	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	4.9	4.9	4.9
	En desacuerdo	8	7.8	7.8	12.7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	13.7	13.7	26.5
	De acuerdo	45	44.1	44.1	70.6
	Totalmente de acuerdo	30	29.4	29.4	100.0
	<b>Total</b>	<b>102</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia



**Figura 5. Porcentaje de servidores de la Dirección General de Transporte Terrestre del MTC, según su opinión: ¿Considera usted que el liderazgo influye en su productividad laboral? en el 2018**

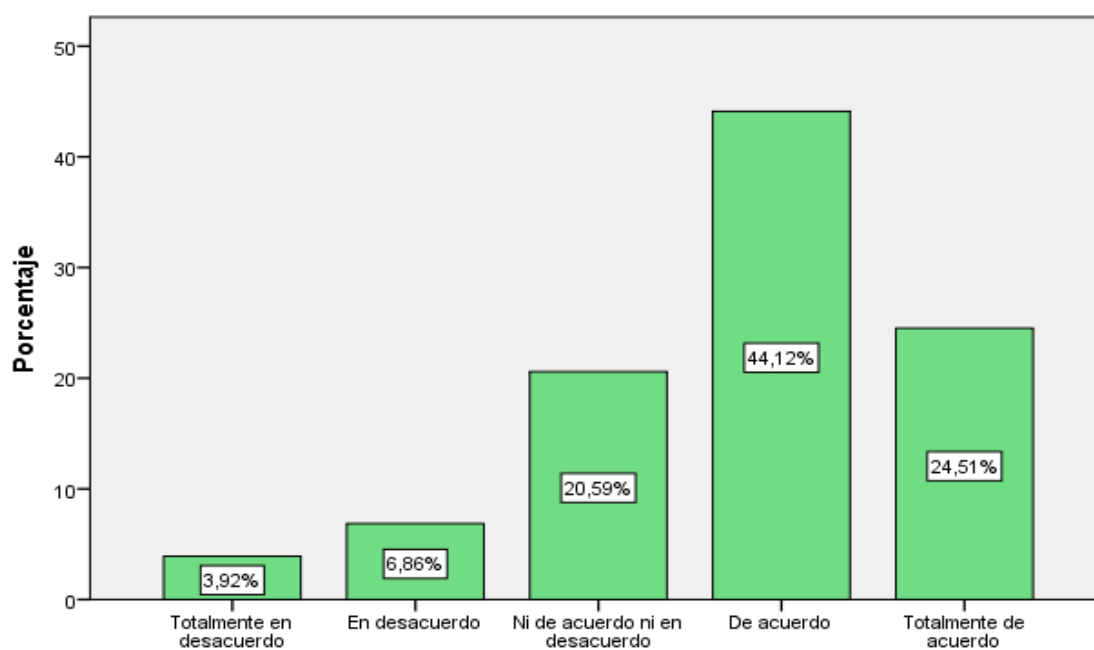
### ANÁLISIS Tabla N° 05

En promedio el 73.53% de los encuestados consideró estar de acuerdo que el liderazgo influye en su productividad laboral; el 13.73% respondió ni en acuerdo ni en desacuerdo y el 12.74% manifestó no estar de acuerdo

**Tabla 6. ¿Cree usted que el liderazgo influye en sus relaciones interpersonales de su entorno laboral? en el 2018**

		Servidores	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	3.9	3.9	3.9
	En desacuerdo	7	6.9	6.9	10.8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	21	20.6	20.6	31.4
	De acuerdo	45	44.1	44.1	75.5
	Totalmente de acuerdo	25	24.5	24.5	100.0
	<b>Total</b>	<b>102</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia



**Figura 6. Porcentaje de servidores de la Dirección General de Transporte Terrestre del MTC, según su opinión: ¿Cree usted que el liderazgo influye en sus relaciones interpersonales de su entorno laboral? en el 2018**

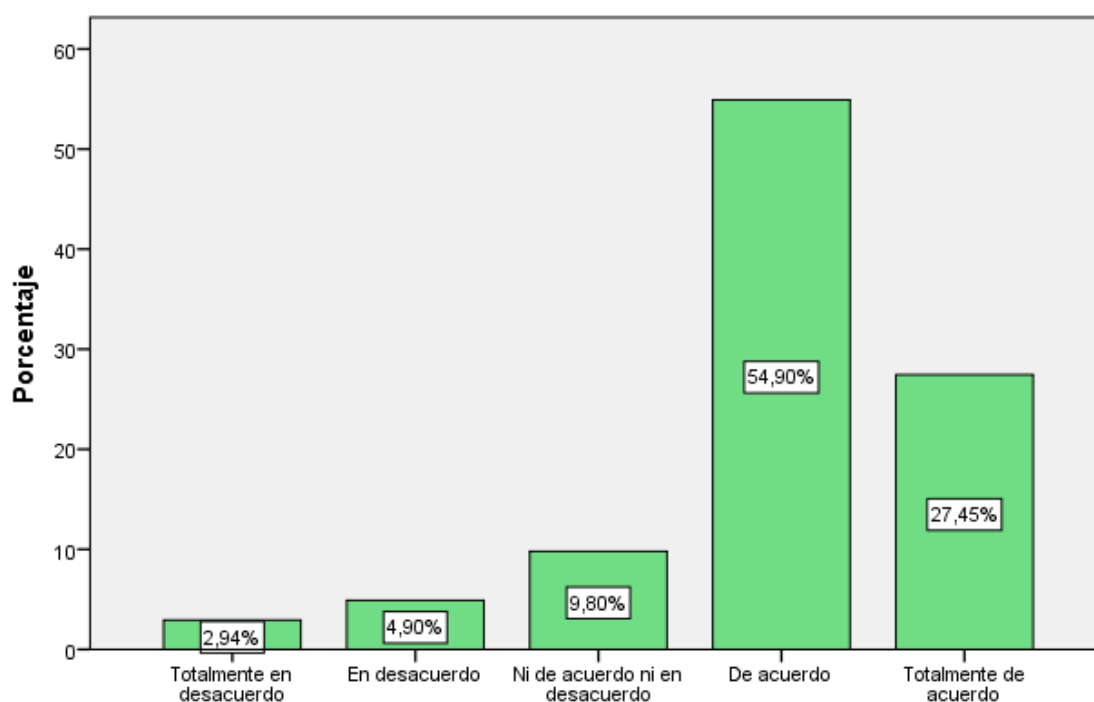
### ANÁLISIS Tabla N° 06

A la interrogante si el liderazgo influye en las relaciones interpersonales en su entorno laboral el 68.63% los encuestados, consideró que está de acuerdo, el 20.59% ni en acuerdo ni en desacuerdo y el 10.78% manifestó no estar de acuerdo.

**Tabla 7. ¿Considera usted que el compromiso con su entidad influye en su eficiencia laboral? en el 2018**

		Servidores	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	2.9	2.9	2.9
	En desacuerdo	5	4.9	4.9	7.8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	9.8	9.8	17.6
	De acuerdo	56	54.9	54.9	72.5
	Totalmente de acuerdo	28	27.5	27.5	100.0
	<b>Total</b>	<b>102</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia



**Figura 7. Porcentaje de servidores de la Dirección General de Transporte Terrestre del MTC, según su opinión: ¿Considera usted que el compromiso con su entidad influye en su eficiencia laboral? en el 2018**

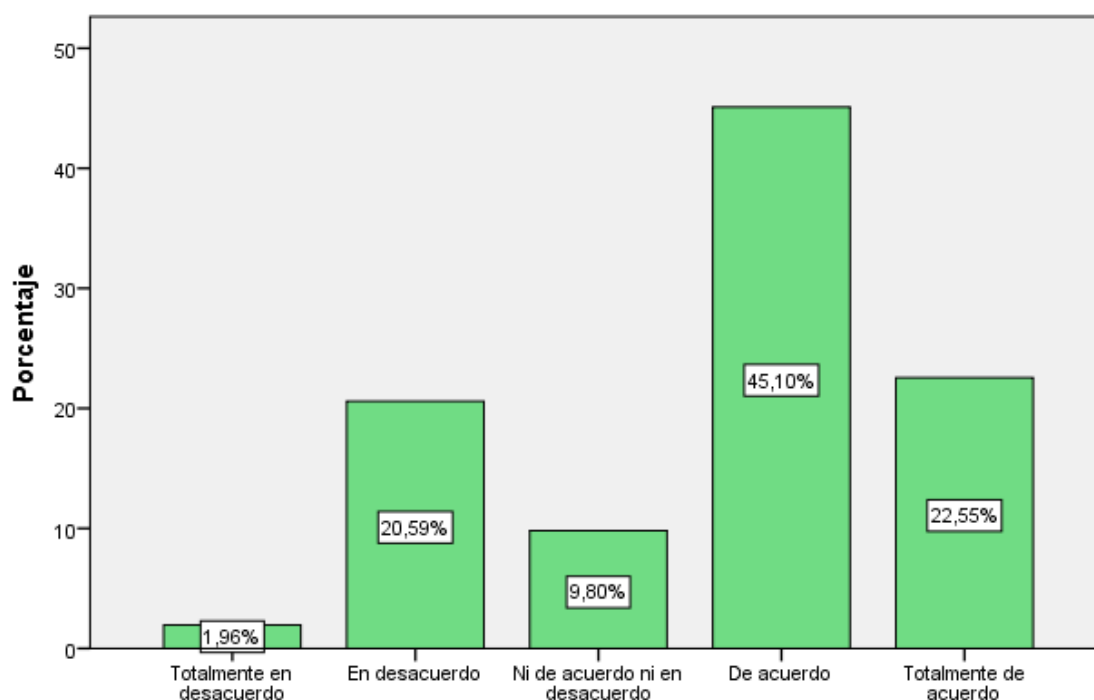
### ANÁLISIS Tabla N° 07

A la pregunta referente al compromiso con su entidad influye en su eficiencia laboral el 82.35% de los entrevistados consideró que está de acuerdo, el; un 9.8% de los ni en acuerdo ni en desacuerdo y finalmente el 7.84% considero no estar de acuerdo.

**Tabla 8. ¿Considera usted que la identificación con su entidad influye en su productividad? en el 2018**

		Servidores	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	2.0	2.0	2.0
	En desacuerdo	21	20.6	20.6	22.5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	9.8	9.8	32.4
	De acuerdo	46	45.1	45.1	77.5
	Totalmente de acuerdo	23	22.5	22.5	100.0
<b>Total</b>		<b>102</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia



**Figura 8. Porcentaje de servidores de la Dirección General de Transporte Terrestre del MTC, según su opinión: ¿Considera usted que la identificación con su entidad influye en su productividad? en el 2018**

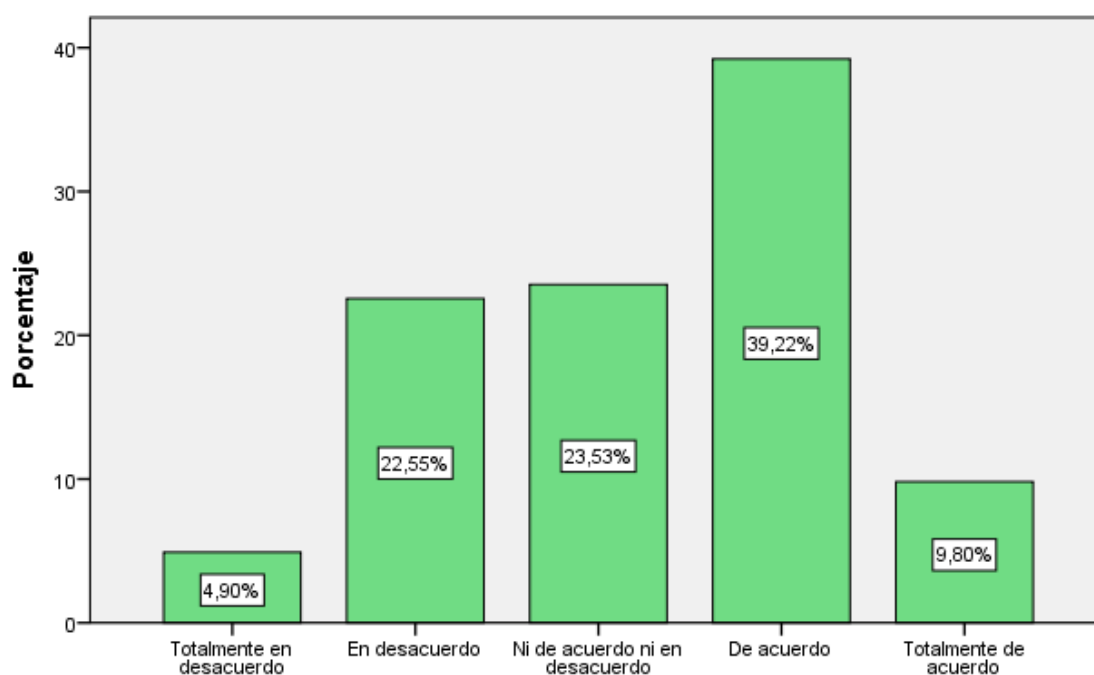
### ANÁLISIS Tabla N° 08

A la interrogante considera que la identificación con su entidad influye en su productividad los entrevistados respondieron estar de acuerdo 45.10%, totalmente de acuerdo 22.55%, en desacuerdo 20.59%, Ni de acuerdo ni en desacuerdo 9.8%, y Totalmente de en desacuerdo 1.96%.

**Tabla 9. ¿Considera usted que la identificación con su entidad influye en las relaciones interpersonales? en el 2018**

		Servidores	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	4.9	4.9	4.9
	En desacuerdo	23	22.5	22.5	27.5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	24	23.5	23.5	51.0
	De acuerdo	40	39.2	39.2	90.2
	Totalmente de acuerdo	10	9.8	9.8	100.0
	<b>Total</b>	<b>102</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia



**Figura 9. Porcentaje de servidores de la Dirección General de Transporte Terrestre del MTC, según su opinión: ¿Considera usted que la identificación con su entidad influye en las relaciones interpersonales? en el 2018**

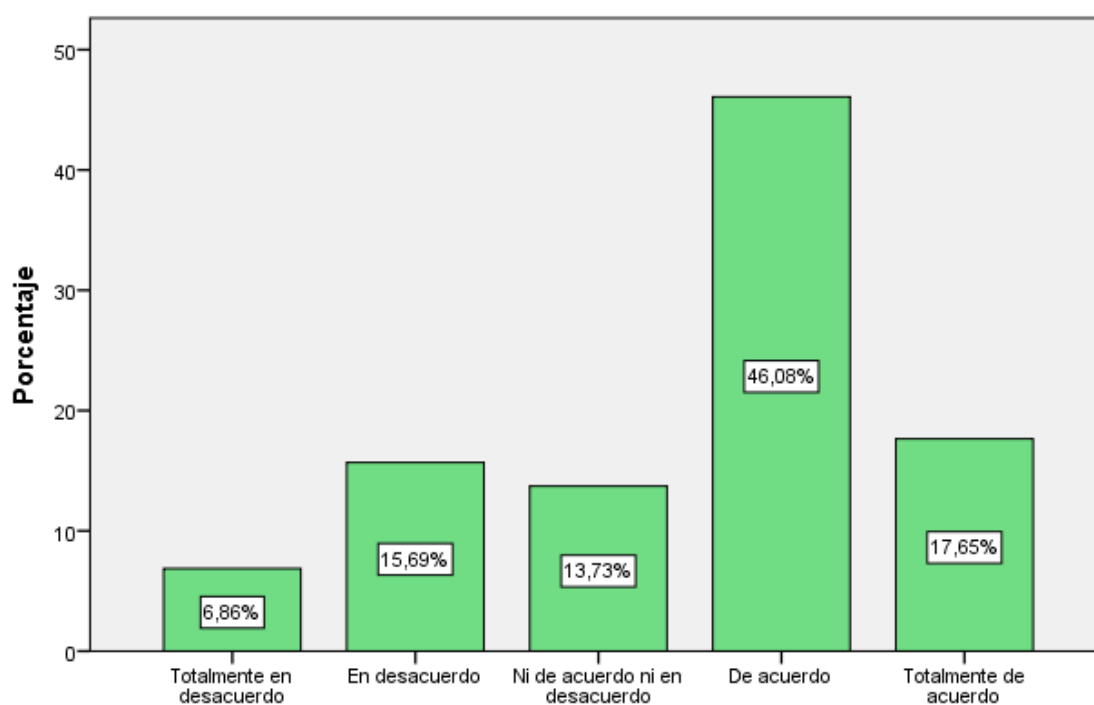
### ANÁLISIS Tabla N° 09

El 49.02% de los encuestados consideró que está de acuerdo que la identificación con su entidad influye en las relaciones interpersonales; el 23.53% manifestó ni en acuerdo ni en desacuerdo y el 27.40% de los entrevistados no está de acuerdo.

**Tabla 10. ¿Considera usted que la capacitación proporcionada por su entidad influye en su eficiencia laboral? en el 2018**

		Servidores	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	7	6.9	6.9	6.9
	En desacuerdo	16	15.7	15.7	22.5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	13.7	13.7	36.3
	De acuerdo	47	46.1	46.1	82.4
	Totalmente de acuerdo	18	17.6	17.6	100.0
	<b>Total</b>	<b>102</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia



**Figura 10. Porcentaje de servidores de la Dirección General de Transporte Terrestre del MTC, según su opinión: ¿Considera usted que la capacitación proporcionada por su entidad influye en su eficiencia laboral? en el 2018**

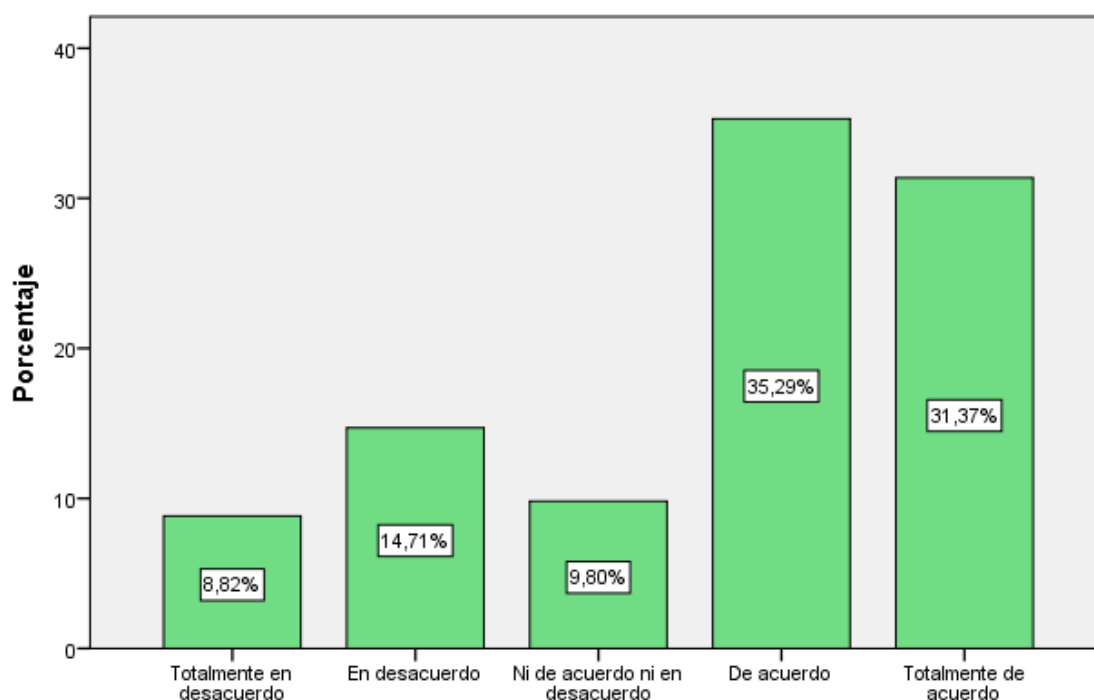
### ANÁLISIS Tabla N° 10

El 63.73% de los encuestados consideró que está de acuerdo que la capacitación proporcionada por su entidad influye en su eficiencia laboral; el 13.73% considero ni en acuerdo ni en desacuerdo y el 22.55% manifestó no estar de acuerdo.

**Tabla 11. ¿Cree usted que la capacitación proporcionada por su entidad refuerza su productividad laboral? en el 2018**

		Servidores	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	9	8.8	8.8	8.8
	En desacuerdo	15	14.7	14.7	23.5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	9.8	9.8	33.3
	De acuerdo	36	35.3	35.3	68.6
	Totalmente de acuerdo	32	31.4	31.4	100.0
	<b>Total</b>	<b>102</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia



**Figura 11. Porcentaje de servidores de la Dirección General de Transporte Terrestre del MTC, según su opinión: ¿Cree usted que la capacitación proporcionada por su entidad refuerza su productividad laboral? en el 2018**

### ANÁLISIS Tabla N° 11

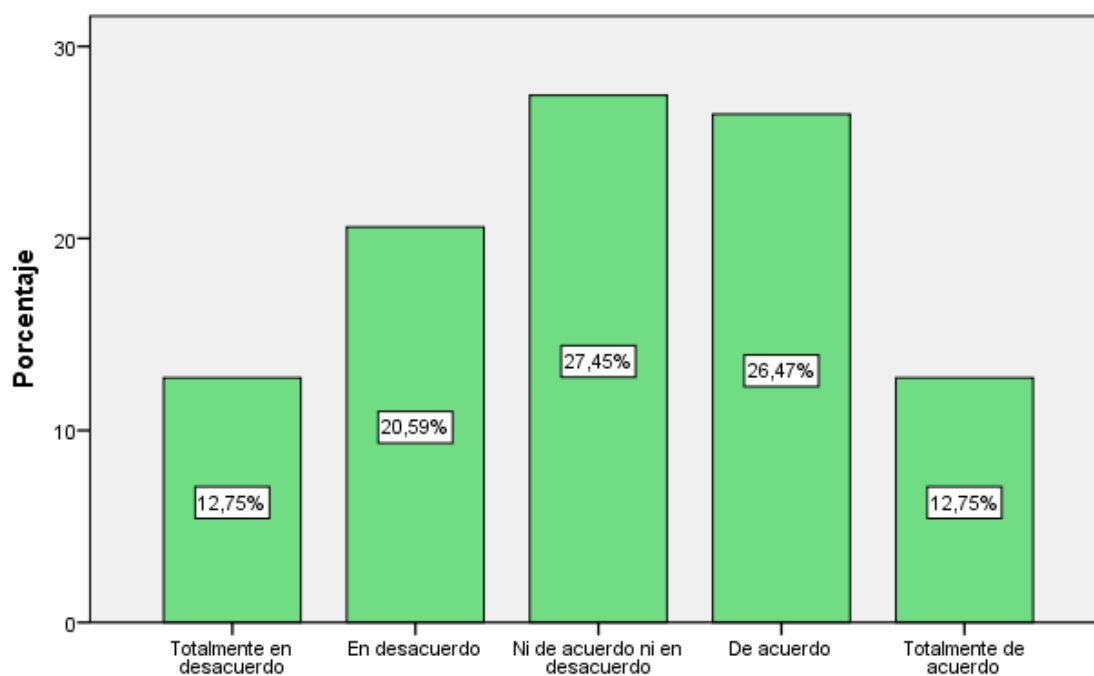
El 66.66% de los encuestados consideró que está de acuerdo que la capacitación proporcionada por su entidad refuerza su productividad laboral; el 9.8% de los respondió ni en acuerdo ni en desacuerdo y el 23.53% manifestó no estar de acuerdo.



**Tabla 12. ¿Considera usted que la capacitación proporcionada por su entidad influye en sus relaciones interpersonales? en el 2018**

		Servidores	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	13	12.7	12.7	12.7
	En desacuerdo	21	20.6	20.6	33.3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	28	27.5	27.5	60.8
	De acuerdo	27	26.5	26.5	87.3
	Totalmente de acuerdo	13	12.7	12.7	100.0
	<b>Total</b>	<b>102</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia



**Figura 12. Porcentaje de servidores de la Dirección General de Transporte Terrestre del MTC, según su opinión: ¿Considera usted que la capacitación proporcionada por su entidad influye en sus relaciones interpersonales? en el 2018**

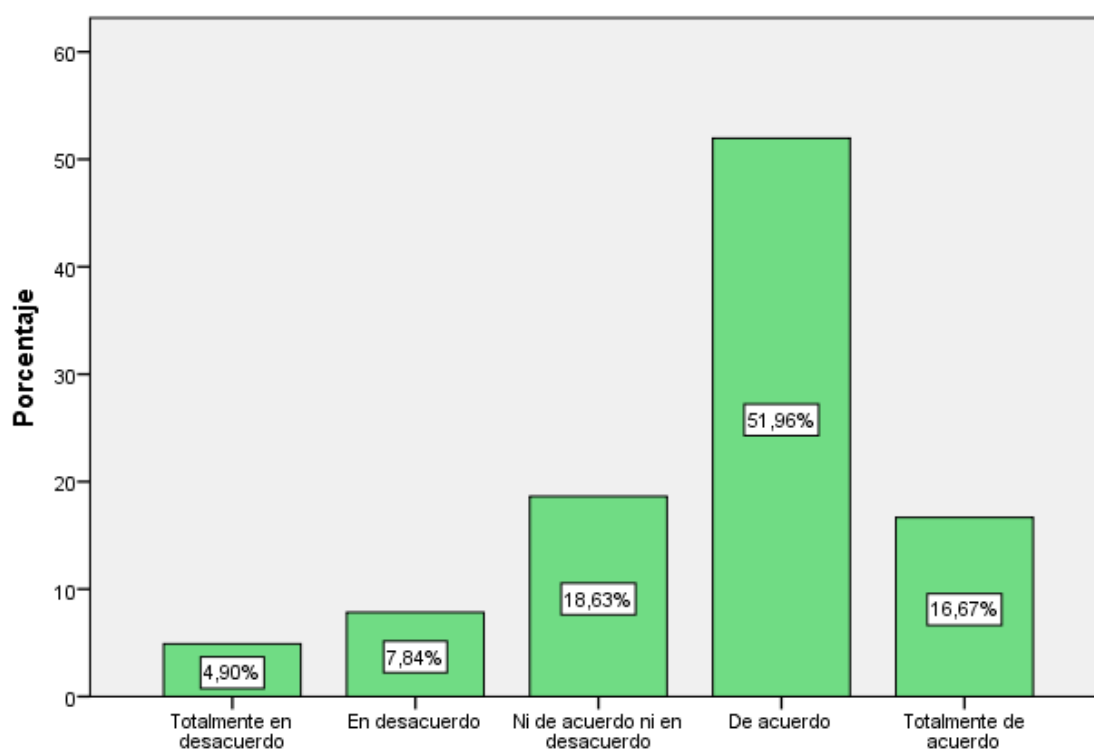
### ANÁLISIS Tabla N° 12

El 39.22% de los entrevistados consideraron estar de acuerdo que la capacitación proporcionada por su entidad influye en sus relaciones interpersonales; el 27.45% respondió ni en acuerdo ni en desacuerdo y el 33.34% eligió la alternativa totalmente en desacuerdo.

**Tabla 13. ¿Está usted de acuerdo que el liderazgo influye en su desempeño laboral? en el 2018**

		Servidores	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	4.9	4.9	4.9
	En desacuerdo	8	7.8	7.8	12.7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	19	18.6	18.6	31.4
	De acuerdo	53	52.0	52.0	83.3
	Totalmente de acuerdo	17	16.7	16.7	100.0
	<b>Total</b>	<b>102</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia



**Figura 13. Porcentaje de servidores de la Dirección General de Transporte Terrestre del MTC, según su opinión: ¿Está usted de acuerdo que el liderazgo influye en su desempeño laboral? en el 2018**

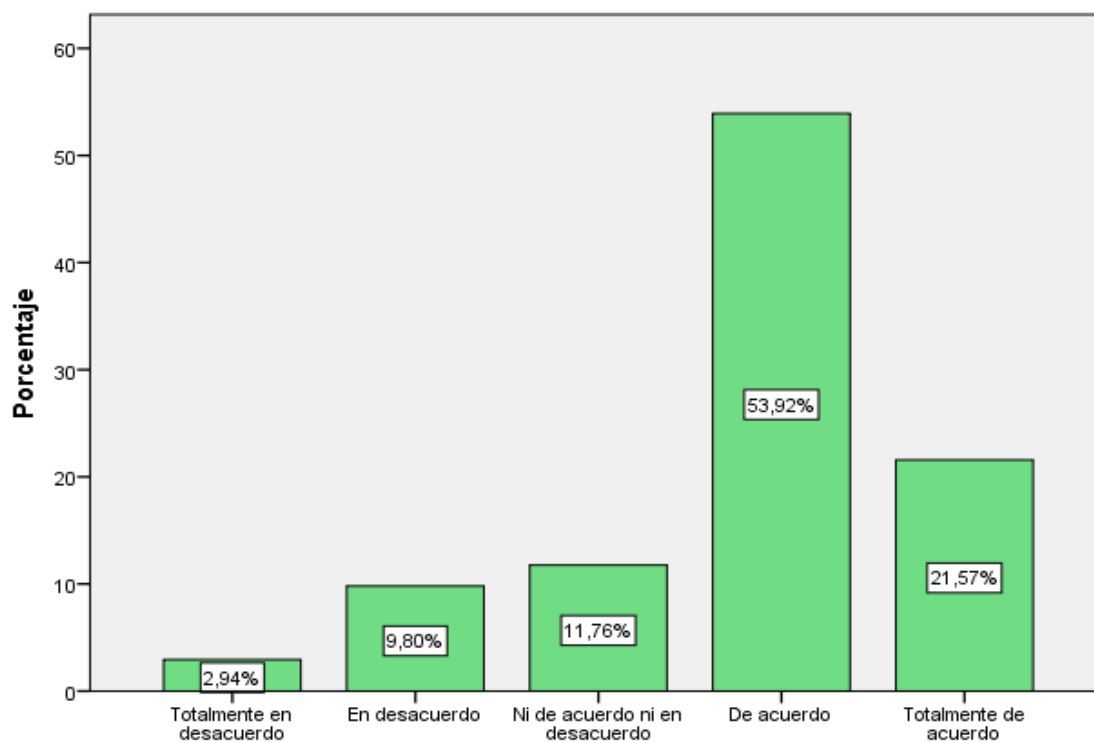
### ANÁLISIS Tabla N° 13

El 68.63% de los encuestados consideró estar de acuerdo que el liderazgo influye en su desempeño laboral; el 18.63% ni en acuerdo ni en desacuerdo y el 12.74% manifestaron estar en desacuerdo.

**Tabla 14. ¿Considera usted que su compromiso con la entidad influye en su desempeño laboral? en el 2018**

		Servidores	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	2.9	2.9	2.9
	En desacuerdo	10	9.8	9.8	12.7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	11.8	11.8	24.5
	De acuerdo	55	53.9	53.9	78.4
	Totalmente de acuerdo	22	21.6	21.6	100.0
	<b>Total</b>	<b>102</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia



**Figura 14. Porcentaje de servidores de la Dirección General de Transporte Terrestre del MTC, según su opinión: ¿Considera usted que su compromiso con la entidad influye en su desempeño laboral? en el 2018**

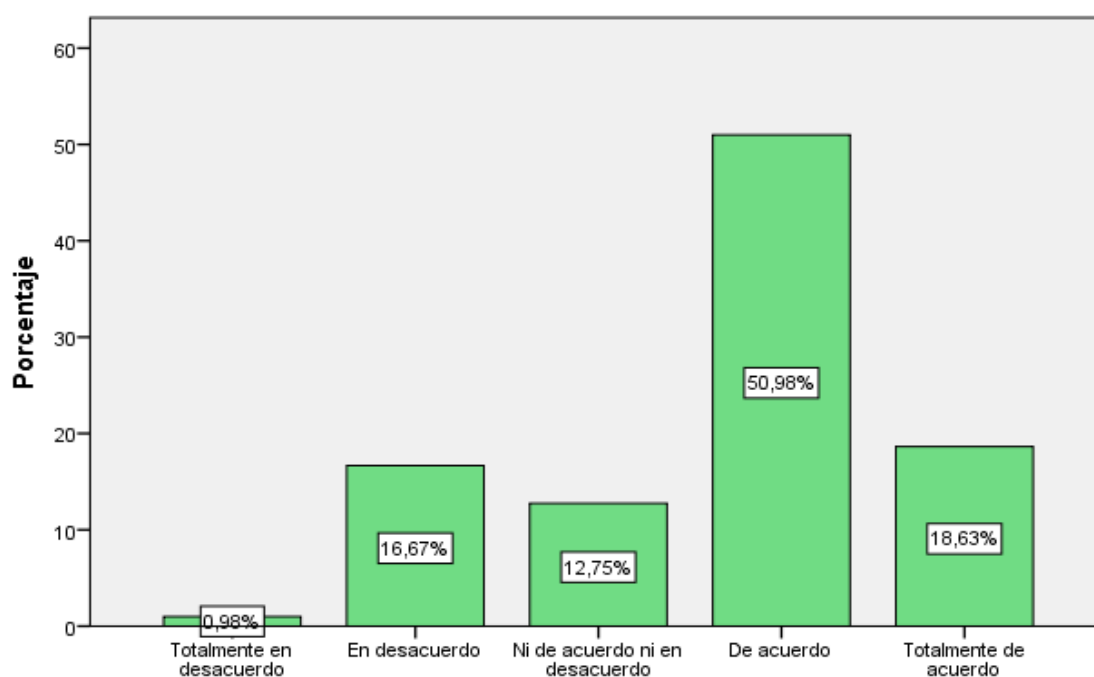
#### ANÁLISIS Tabla N° 14

En su opinado el 75.49% de los encuestados consideró que está de acuerdo que su compromiso con la entidad influye en su desempeño laboral; el 11.76% ni en acuerdo ni en desacuerdo y el 12.74% de los entrevistados respondieron estar en desacuerdo.

**Tabla 15. ¿Considera usted que la capacitación proporcionada por su entidad influye en su desempeño laboral? en el 2018**

		Servidores	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	1.0	1.0	1.0
	En desacuerdo	17	16.7	16.7	17.6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	12.7	12.7	30.4
	De acuerdo	52	51.0	51.0	81.4
	Totalmente de acuerdo	19	18.6	18.6	100.0
	<b>Total</b>	<b>102</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia



**Figura 15. Porcentaje de servidores de la Dirección General de Transporte Terrestre del MTC, según su opinión: ¿Considera usted que la capacitación proporcionada por su entidad influye en su desempeño laboral? en el 2018**

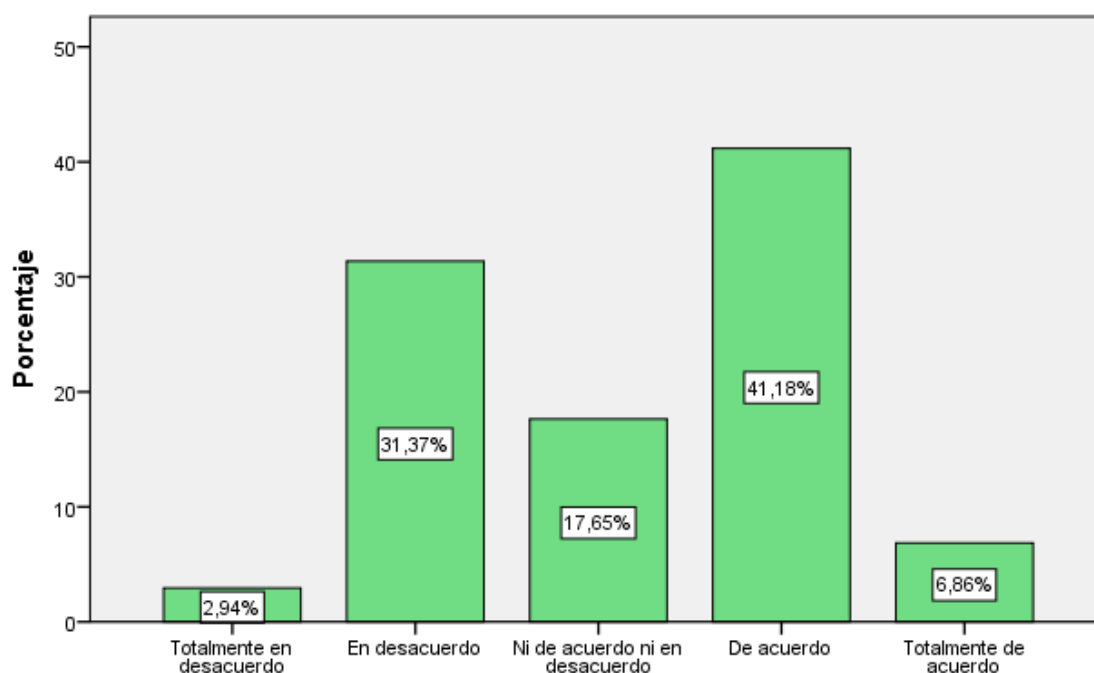
### ANÁLISIS Tabla N° 15

El 69.61% de los encuestados consideró que la capacitación proporcionada por su entidad influye en su desempeño laboral; el 12.75% manifestó ni en acuerdo ni en desacuerdo y el 17.65% de los encuestados considero la alternativa en desacuerdo.

**Tabla 16. ¿Cree usted que las actividades laborales se cumplen con la mínima cantidad de recursos asignados? en el 2018**

		Servidores	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	2.9	2.9	2.9
	En desacuerdo	32	31.4	31.4	34.3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18	17.6	17.6	52.0
	De acuerdo	42	41.2	41.2	93.1
	Totalmente de acuerdo	7	6.9	6.9	100.0
	<b>Total</b>	<b>102</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia



**Figura 16. Porcentaje de servidores de la Dirección General de Transporte Terrestre del MTC, según su opinión: ¿Cree usted que las actividades laborales se cumplen con la mínima cantidad de recursos asignados? en el 2018**

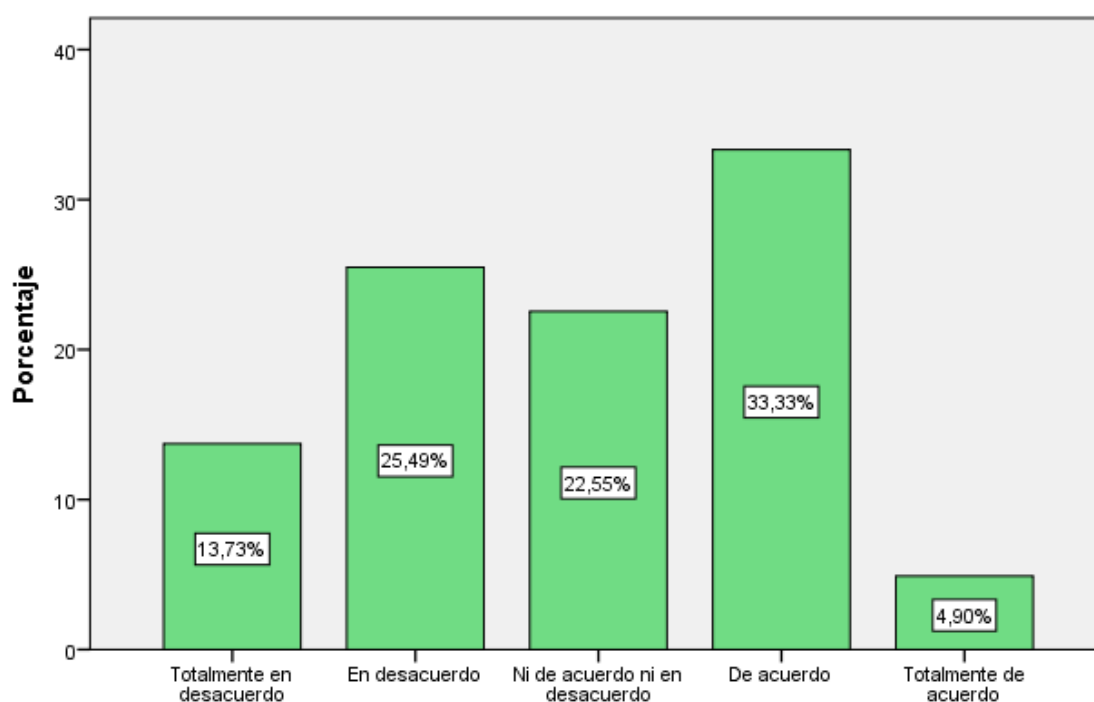
### ANÁLISIS Tabla N° 16

A la interrogante cree que las actividades laborales se cumplen con la mínima cantidad de recursos asignados, el 48.04% de los entrevistados consideró estar de acuerdo, el 17.65% manifiesta ni en acuerdo ni en desacuerdo y el 34.31% de los encuestados considero la alternativa en desacuerdo.

**Tabla 17. ¿Considera usted que su eficiencia es resultado de la capacitación proporcionada por su entidad? en el 2018**

		Servidores	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	14	13.7	13.7	13.7
	En desacuerdo	26	25.5	25.5	39.2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	23	22.5	22.5	61.8
	De acuerdo	34	33.3	33.3	95.1
	Totalmente de acuerdo	5	4.9	4.9	100.0
<b>Total</b>		<b>102</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia



**Figura 17. Porcentaje de servidores de la Dirección General de Transporte Terrestre del MTC, según su opinión: ¿Considera usted que su eficiencia es resultado de la capacitación proporcionada por su entidad? en el 2018**

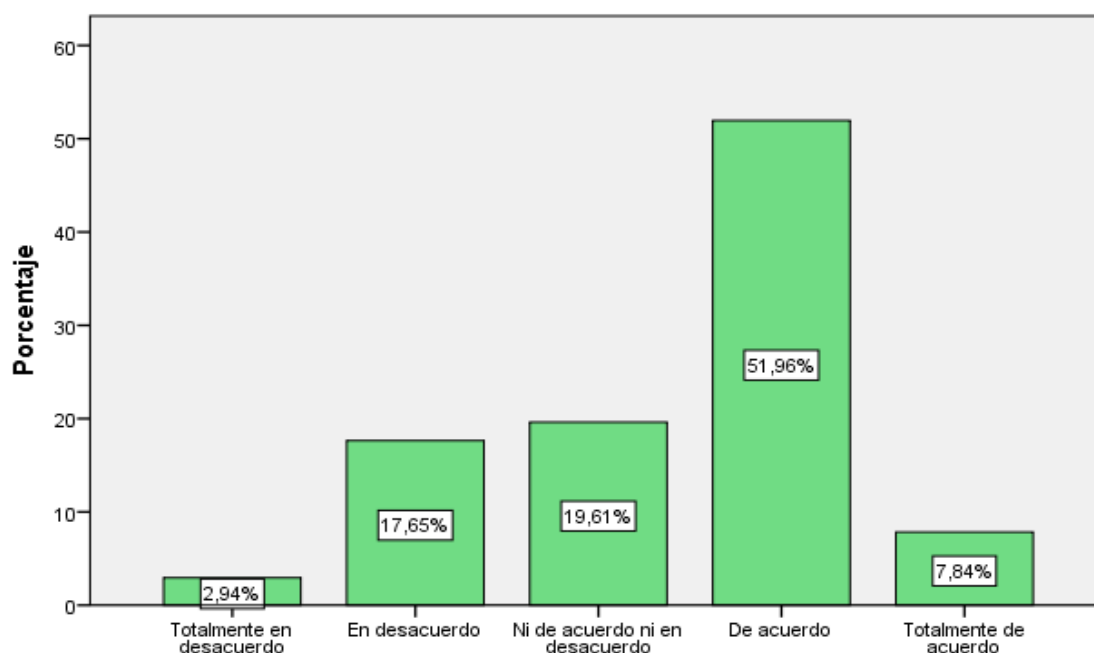
### ANÁLISIS Tabla N° 17

Con respecto a la pregunta señalada los entrevistados demuestran en un promedio del 38.23% consideró que está de acuerdo que su eficiencia es resultado de la capacitación proporcionada por su entidad; un 39.22% de los encuestados eligió por la alternativa de no estar de acuerdo y finalmente un 22.55% de los encuestados se manifiesta por la alternativa ni en acuerdo ni en desacuerdo.

**Tabla 18. ¿Cuenta usted con los recursos necesarios para el desempeño de sus funciones y mejora de su productividad? en el 2018**

		Servidores	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	2.9	2.9	2.9
	En desacuerdo	18	17.6	17.6	20.6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	19.6	19.6	40.2
	De acuerdo	53	52.0	52.0	92.2
	Totalmente de acuerdo	8	7.8	7.8	100.0
<b>Total</b>		<b>102</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia



**Figura 18. Porcentaje de servidores de la Dirección General de Transporte Terrestre del MTC, según su opinión: ¿Cuenta usted con los recursos necesarios para el desempeño de sus funciones y mejora de su productividad? en el 2018**

### ANÁLISIS Tabla N° 18

El 59.8%, de los entrevistados consideró estar de acuerdo que cuenta con los recursos necesarios para el desempeño de sus funciones y mejora de su productividad; un 19.61% de los encuestados se manifiesta por la alternativa ni en acuerdo ni en desacuerdo y finalmente un 20.59% de los encuestados eligió por la alternativa de no estar de acuerdo.

### 5.3. Prueba de las Hipótesis

#### Hipótesis General

Ho: El Clima Organizacional no influye positivamente en el desempeño laboral del personal de la DGTT.

H1: El Clima Organizacional influye positivamente en el desempeño laboral del personal de la DGTT.

Nivel de significación  $\alpha = 0.05$

Estadístico de prueba: Prueba de Chi-cuadrado

Tabla de contingencia Clima organizacional \* Desempeño laboral

		Desempeño laboral				Total
		En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Clima organizacional	Totalmente en desacuerdo	0	2	0	0	2
	En desacuerdo	0	2	0	0	2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	5	13	1	20
	De acuerdo	0	4	35	11	50
	Totalmente de acuerdo	0	0	15	13	28
Total		1	13	63	25	102

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	47,864 <sup>a</sup>	12	,000
Razón de verosimilitudes	39,624	12	,000
Asociación lineal por lineal	28,378	1	,000
N de casos válidos	102		

a. 14 casillas (70,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,02.

**Decisión:** como  $\text{Sig} = 0.000 < \alpha = 0.050$  se rechaza Ho.

**Conclusión:** con el 5% de significación las evidencias estadísticas nos conducen a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, es decir, que el clima organizacional influye directamente en el desempeño laboral del personal de la DGTT.



### Hipótesis específica 1

Ho: El Liderazgo no influye positivamente en el desempeño laboral del personal de la DGTT.

H1: El Liderazgo influye positivamente en el desempeño laboral del personal de la DGTT.

Nivel de significación  $\alpha = 0.05$

Estadístico de prueba: Prueba de Chi-cuadrado

Liderazgo\*Eficiencia tabulación cruzada  
Recuento

		Eficiencia				Totalmente de acuerdo	Total
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo		
Liderazgo	Totalmente en desacuerdo	2	0	0	0	0	2
	En desacuerdo	0	2	2	0	0	4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	5	2	7	0	14
	De acuerdo	0	1	18	23	2	44
	Totalmente de acuerdo	0	1	3	23	11	38
Total		2	9	25	53	13	102

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	150,745 <sup>a</sup>	16	,000
Razón de verosimilitud	64,531	16	,000
Asociación lineal por lineal	39,781	1	,000
N de casos válidos	102		

a. 19 casillas (76,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,04.

**Decisión:** como  $\text{Sig} = 0.000 < \alpha = 0.050$  se rechaza Ho.

**Conclusión:** con el 5% de significación las evidencias estadísticas nos conducen a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, es decir, que el liderazgo influye directamente en el desempeño laboral del personal de la DGTT.

## Hipótesis específica 2

Ho: La identidad no influye positivamente en el desempeño laboral del personal de la DGTT.

H1: La identidad influye positivamente en el desempeño laboral del personal de la DGTT.

Nivel de significación  $\alpha = 0.05$

Estadístico de prueba: Prueba de Chi-cuadrado

Identidad\*Productividad tabulación cruzada

		Recuento				Total
		Productividad				
		En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Identidad	Totalmente en desacuerdo	0	0	2	0	2
	En desacuerdo	0	2	1	2	5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	3	13	1	18
	De acuerdo	0	5	36	5	46
	Totalmente de acuerdo	0	1	20	10	31
Total		1	11	72	18	102

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	21,877 <sup>a</sup>	12	,039
Razón de verosimilitud	20,466	12	,059
Asociación lineal por lineal	6,132	1	,013
N de casos válidos	102		

a. 15 casillas (75,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,02.

**Decisión:** como  $\text{Sig} = 0.000 < \alpha = 0.050$  se rechaza Ho.

**Conclusión:** con el 5% de significación las evidencias estadísticas nos conducen a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, es decir, que la identidad influye directamente en el desempeño laboral del personal de la DGTT.

### Hipótesis específica 3

Ho: La Capacitación no influye positivamente en el desempeño laboral del personal de la DGTT.

H1: La Capacitación influye positivamente en el desempeño laboral del personal de la DGTT.

Nivel de significación  $\alpha = 0.05$

Estadístico de prueba: Prueba de Chi-cuadrado

Tabla cruzada

Recuento		P15 ¿Considera usted que su compromiso con la entidad influye en su desempeño laboral?					Total
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
P13 ¿Considera usted que la capacitación proporcionada por su entidad influye en sus relaciones interpersonales?	Totalmente en desacuerdo	3	3	1	4	2	13
	En desacuerdo	0	5	1	12	3	21
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	2	6	16	4	28
	De acuerdo	0	0	3	14	10	27
	Totalmente de acuerdo	0	0	1	9	3	13
Total		3	10	12	55	22	102

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	41,092 <sup>a</sup>	16	,001
Razón de verosimilitud	34,711	16	,004
Asociación lineal por lineal	15,822	1	,000
N de casos válidos	102		

a. 18 casillas (72,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,38.

**Decisión:** como  $\text{Sig} = 0.000 < \alpha = 0.050$  se rechaza Ho.

**Conclusión:** con el 5% de significación las evidencias estadísticas nos conducen a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, es decir, que la Capacitación influye directamente en el desempeño laboral de la DGTT.

#### 5.4. Discusión de resultados

En el estudio realizado hemos demostrado que el clima organizacional influye directamente en el desempeño laboral del personal de la Dirección General de Transporte Terrestre del Ministerio de Transporte y Comunicaciones 2018.

Estos resultados guardan relación con lo que concluye **León, (2017)**, que en su investigación demostró que existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral. León utilizó como indicadores de la variable independiente a la estructura, Responsabilidad y Recompensa, de las tres mencionadas la que tiene mayor influencia es el desempeño laboral es la recompensa. Estos resultados coinciden con el estudio realizado.

Así mismo, sostiene **Palomino, (2016)**, en su investigación “El clima Organizacional y su relación con el Desempeño Laboral de los empleados de la empresa Distribuidora y papelería VENEPLAST LTDA. Cartagena” realizó su estudio con jóvenes de formación técnica concluyendo que la motivación y el control son puntos fuertes y la capacidad para la toma de decisiones y las relaciones con sus compañeros y la motivación son los puntos considerados como los más fuertes para clima organizacional y así obtener un desempeño laboral óptimo.

Así también **Chacón, (2015)**, en “El Clima Organizacional y su influencia en el Desempeño Laboral en los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Huánuco” concluye que el capital humano es el más importante, por eso la institución debe preocuparse de su capacitación con la finalidad de aumentar sus capacidades, buscar motivarlo para que presten un mejor servicio.

## CONCLUSIONES

1. En el estudio se comprobó que existe una influencia entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los servidores de la Dirección General de Transporte Terrestres del Ministerio de Transportes y Comunicaciones; es decir; el clima organizacional influye en el desempeño de los trabajadores.
2. Se ha comprobado que existe una influencia positiva entre el Liderazgo y el Desempeño Laboral de los servidores de la Dirección General de Transporte Terrestre del MTC, para el logro de los objetivos institucionales, en beneficio de la gestión.
3. Se ha podido comprobar que existe una influencia positiva entre la Identidad y el Desempeño Laboral de los servidores de la Dirección General de Transporte Terrestre del MTC, es decir, un adecuado ambiente laboral propicia un trabajo colaborativo, dinámico y cálido promoviendo el sentido de pertenencia hacia su organización.
4. En el estudio se ha comprobado que existe una influencia positiva entre la Capacitación y el Desempeño Laboral de los servidores de la Dirección General de Transporte Terrestre del MTC, es decir, sería beneficioso para la institución contar con profesionales motivados, eficientes y con mayor conocimiento en el desarrollo de sus habilidades y actitudes que permitirán al logro de los objetivos.

## RECOMENDACIONES

1. La Oficina de Recursos Humanos del MTC debe proponer estrategias que fomenten la mejora del clima laboral, promoviendo ello también el incremento de los niveles de eficiencia de los trabajadores para el logro de los objetivos de la Dirección.
2. La Dirección General de Transporte Terrestre a través de sus áreas competentes trabaje en la formación de sus líderes mejorando sus competencias y habilidades para fortalecer su liderazgo con los trabajadores de la Dirección, motivándolos y estimulándolos así a mejorar su Desempeño Laboral.
3. La Dirección General de Transporte Terrestre debe implementar acciones de comunicación que mejore la relación e integración de los directivos y servidores de la organización para renovar el fortaleciendo la identidad institucional incrementando su compromiso, responsabilidad y profesionalismo con la institución.

4. La Oficina de Recursos Humanos del MTC debe implementar una política de capacitación permanente a los colaboradores, con una adecuada programación conforme a las necesidades de mejora de las áreas de la Dirección de Transporte Terrestre, con la finalidad de actualizar y fortalecer los conocimientos y habilidades de los profesionales en forma periódica, mejorando así la imagen, rendimiento, toma de decisiones, productividad y logro de metas establecidas.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre (2013).** “Teoría de relaciones humanas” <https://www.gestiopolis.com/teoria-de-relaciones-humanas/>
- Alzate, Pablo. (2015).** La importancia de la evaluación de desempeño laboral. de <http://www.eempleo.com/co/noticias/mundoempresarial>.
- Alzate (2016).** “La Evaluación de desempeño y la gestión de RRHH” <http://www.rrhhmagazine.com/articulos.asp?id=28>
- Benavides Gutiérrez, G. G., León, J. I., & Rodas Rodríguez, G. A. (2017).** “Evaluación del clima organizacional para mejorar el desempeño laboral de ejecutivos y operarios de la mediana empresa industrial de prendas de vestir del Municipio de San Salvador”. Caso ilustrativo (Doctoral dissertation, Universidad de El Salvador).
- Bonifaz (2012).** “Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional en las exportadoras de banano del Ecuador”. <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2016/banano.html>
- Brea, L. (2014).** “Factores determinantes del sentido de pertenencia de los estudiantes de arquitectura de la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra, Campus Santo Tomás de Aquino”. Universidad de Murcia, pp. 15-31. Tesis.



**Chiavenato, Idelberto (2000).** “Administración de Recursos Humanos”. Colombia: McGraw Hill Interamericana S.A.

**Cabral (2013).** “Recursos Humanos Formación Personal.”  
<http://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/06/04/rr-hh-formacion-de-personal/>

**Coremberg, (2005).** “La Productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y Factores.”  
<https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099/11316/marvel%20ceq%20uea.pdf>

**Chamorro, (2006).** “Las Relaciones Interpersonales”  
<http://www.abc.com.py/articulos/las-relaciones-interpersonales-918618.html>

**Chacón, M. (2015).** “Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño Laboral en los trabajadores de la Dirección Regional de la Educación Huánuco – 2015.” Pgs. 126,127

<http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/UNHEVAL/466/TAD%2000510%20Ch513.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

**Chávez (2008),** “Involucrar y comprometer al empleado: clave del éxito de una organización”.  
[http://www.degerencia.com/articulo/involucrar\\_y\\_comprometer\\_al\\_empleado](http://www.degerencia.com/articulo/involucrar_y_comprometer_al_empleado)

**Chiavenato (2007).** “Administración de Recursos Humanos”

<https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-12-Administracion-de-recursos-humanos.-El-capital-humano.pdf>

**Facundo, C., Isabel, M., Reyna, T., & Kerly, A. (2016).** “El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Huánuco-2015”.

**Ganga y otros (2014).** “El concepto de eficiencia organizativa: una Aproximación a lo Universitario”

**Gareth R. Jones y Jennifer M. George. (2014).** Administración Contemporánea. México: McGraw Hill.

**Goncalves (2010),** “Dimensiones del Clima Organizacional”

<http://www.geocities.ws/janethqr/liderazgo/130.html>

Griffin Ricky W. (2011) Administración. Décima edición. Cengage Learning Editors S.A. p. 546, 547.

**Harford T. (2008).** “La Lógica Oculta de la vida: Cómo la Economía explica todas nuestras decisiones”. Madrid: Temas de Hoy S.A. (T.H.).

**Hernández (2016),** “La Pertenencia al Grupo”

<https://procesosbasicosgrupos2016aht-leso.blogspot.pe/2016/06/la-pertenencia-al-grupo.html>

**Instituto Peruano de Economía, “Productividad Laboral”**

<http://www.ipe.org.pe/content/productividad-laboral>

**IEU Universidad. (2016).** “Dinámica de Grupos. Recuperado el 18 de junio de 2016, de Procesos Básicos de los Grupos”.

[http://13.ieu.edu.mx/pluginfile.php/36253/mod\\_resource/content/1/Apuntos%20S2.pdf](http://13.ieu.edu.mx/pluginfile.php/36253/mod_resource/content/1/Apuntos%20S2.pdf)

**La Revista de Recursos Humanos (2015).** “Tipos de Capacitación al Personal”.

<http://www.losrecursoshumanos.com/tipos-de-capacitacion-de-personal/>

**Lea M. C. (2015).** “Los Cuatro Grupos de Pertenencia - Grupos y Equipos.

Recuperado el 19 de junio de 2016, de Cómo Escribir un Libro.”

[https://www.youtube.com/watch?v=4RcYHMd\\_Pr0](https://www.youtube.com/watch?v=4RcYHMd_Pr0)

**León, M. (2017).** “Clima Organizacional y el desempeño laboral del personal en el Hospital San Juan de Lurigancho – Año 2017”. Pg. 38

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7177/LEON%20LLOCLLE\\_M.](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7177/LEON%20LLOCLLE_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7177/LEON%20LLOCLLE_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

**Leon, Mayerli (2017).** “Teoría de la Administración”

<https://es.calameo.com/read/005161500a2a523e480e4>

**Llocle, L., & Ángel, M. (2017).** “Clima Organizacional Y El Desempeño Laboral Del Personal En El Hospital San Juan De Lurigancho–Año 2017”.

- Manene, (2010).** “Eficiencia y eficacia en administraciones públicas y organizaciones empresariales”  
<http://www.luismiguelmanene.com/2010/08/19/la-eficiencia-y-la-eficacia/>
- Montes, (2006).** “Relaciones Interpersonales en el Trabajo”<http://www.visionindustrial.com.mx/industria/capital-humano/relaciones-interpersonales-en-el-trabajo>
- Montoya Meza, Daniel Alfredo. (2016).** “Relación entre el Clima Organizacional y la Evaluación del Desempeño del personal en una empresa de servicios turísticos: caso PTS Perú 2015”. Tesis de la PUCP.
- Morgan (2015).** “La evaluación del desempeño en las empresas y la Resiliencia”  
<https://ufidelitas.ac.cr/assets/es/revista-fidelitas/se-2-ciencia-5-morgan-jesus.pdf>
- Orbegoso (2008),** “El clima organizacional. Qué es y cómo analizarlo”.  
<https://www.gestiopolis.com/el-clima-organizacional-que-es-y-como-analizarlo/>
- Palaci, (2005).** “Consideraciones Teóricas del Desempeño Laboral y Estabilidad Laboral”  
[http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-95182010000300010](http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000300010)

**Palomino Bossio, M. J., Peña Lengúa, R. G., & Peña Carrillo, A. A. (2016).** “El Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelería Veneplast Ltda”.(Doctoral dissertation, Universidad de Cartagena).Pgs. 73, 74

**Parra, (2000).** “La Evaluación de desempeño y la gestión de Recursos Humanos”

<http://www.rrhmagazine.com/articulos.asp?id=28>

**Pedraza, (2010).** Revista de Ciencias Sociales. 16(3), 2010, Red Universidad del Zulia, 2010. ProQuest Ebook Central.

<http://www.mtc.gob.pe/nosotros/index.html#s1>

**Pelayo, Carmen (1999).** “Las Principales Teorías administrativas y sus enfoques”.

<https://www.monografias.com/trabajos2/printeoadmin/printeoadmin.shtml>

**Quintero (2008).** “Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental Del Lago”.

<http://www.revistanegotium.org.ve/pdf/9/Art2.pdf>

**Rodríguez (2010).** “Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional”.

<http://www.eumed.net/coursecom/ecolat/ec/2016/banano.html>

**Robbins, Stephen P. Y Coulter, Mary (2010).** Administración. Octava edición. Pearson Educación, México, (10ª ED).

**Ruiz Alcalde, K. (2015).** “El Clima Organizacional y su influencia en el desempeño laboral del recurso humano del área de infraestructura en el gobierno regional de Cajamarca”. Pags. 120,121

**Sáenz (2016).** “La Nueva Ruta del empleo, El sentido de pertenencia clave para el éxito de una empresa”.

<http://www.lanuevarutadeempleo.com/Noticias/el-sentido-de-pertenencia-clave-para-el-exito-de-una-empresa>

**Serrano Orellana, Bill Jonathan. (2016).** “Influencia del Liderazgo sobre el Clima Organizacional en las Exportadoras de Banano del Ecuador”.

<http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/ec/2016/banano.html>

**Siliceo (2006).** “Capacitación y Desarrollo del Personal”.

[https://books.google.com.pe/books?id=CJhlsrSuIMUC&printsec=frontcover&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=CJhlsrSuIMUC&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

**Tamayo y otros (2017).** Clima organizacional y endomarketing”.

[https://issuu.com/wendyestefanymendezsandoval/docs/clima\\_organizacional\\_y\\_endomarketing](https://issuu.com/wendyestefanymendezsandoval/docs/clima_organizacional_y_endomarketing)

**Toro (2010),** “Clima Organizacional, una aproximación a su dinámica En la Empresa Latinoamericana”.

<http://cincel.com.co/wp-content/uploads/2016/06/Libro-de-Consulta-gratuita-Clima-Organizacional-Una-aprox....pdf>

**Thompson (2008).** Definición de Eficiencia

<https://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficiencia.html>

[http://ceder.ulagos.cl/lider/images/numeros/25/5\\_Ganga.pdf](http://ceder.ulagos.cl/lider/images/numeros/25/5_Ganga.pdf).

# Anexos



## ANEXO N° 1 - ENCUESTA

### CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA DIRECCION GENERAL DE TRANSPORTE TERRESTRE DEL M.T.C.

Buenos días, el presente cuestionario tiene por finalidad identificar, “El Clima Organizacional y su influencia en el Desempeño Laboral del personal de la Dirección General de Transporte Terrestre del MTC, 2017. La información que se obtenga de la presente encuesta se manejará con total confidencialidad y será anónima, por lo que se requiere realizarlo con claridad y sinceridad, debido a que sus respuestas son de suma importancia para la investigación.

➤ **Clima Organizacional:**

Ambiente de trabajo propio de la institución u organización, el cual influye directamente en la conducta y el comportamiento de sus trabajadores.

➤ **Desempeño Laboral:**

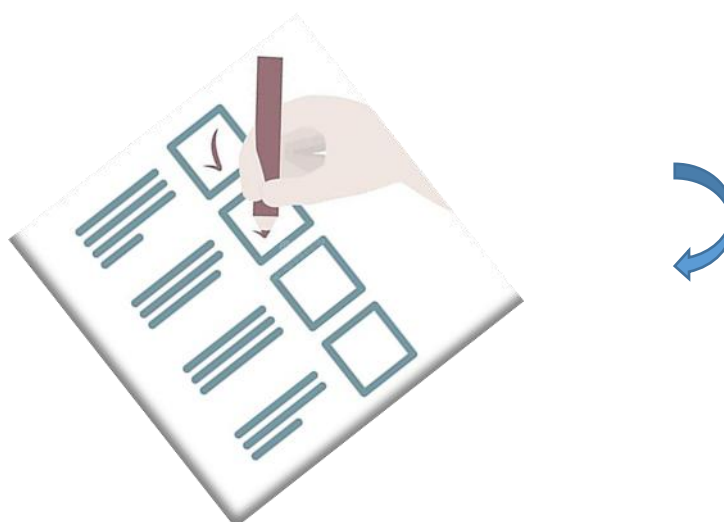
Es el rendimiento laboral y la actuación que muestra el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el centro laboral, lo cual permite demostrar su idoneidad.

### INSTRUCCIONES

Marcar con una “X”:

Cada uno de los recuadros del cuestionario de preguntas, según usted lo crea conveniente.

RANGO	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
ESCALA	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>



RANGO	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
ESCALA	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

Nº	PREGUNTAS	ESCALA DE VALORES			
		1	2	3	4
1	¿Considera usted que un adecuado clima organizacional influiría en su eficiencia laboral? En el 2018	1	2	3	4
2	¿Considera usted que el clima organizacional influye en su productividad? En el 2018	1	2	3	4
3	¿Considera usted que el clima organizacional influye en las relaciones interpersonales en su entorno laboral? En el 2018	1	2	3	4
4	¿Cree usted que el liderazgo influye en su eficiencia laboral? En el 2018	1	2	3	4
5	¿Considera usted que el liderazgo influye en su productividad laboral? En el 2018	1	2	3	4
6	¿Cree usted que el liderazgo influye en sus relaciones interpersonales de su entorno laboral? En el 2018	1	2	3	4
7	¿Considera usted que el compromiso con su entidad influye en su eficiencia laboral? En el 2018	1	2	3	4
8	¿Considera usted que la identificación con su entidad influye en su productividad? En el 2018	1	2	3	4
9	¿Considera usted que la identificación con su entidad influye en las relaciones interpersonales? En el 2018	1	2	3	4
10	¿Considera usted que la capacitación proporcionada por su entidad influye en su eficiencia laboral? En el 2018	1	2	3	4
11	¿Cree usted que la capacitación proporcionada por su entidad refuerza su productividad laboral? En el 2018	1	2	3	4
12	¿Considera usted que la capacitación proporcionada por su entidad influye en sus relaciones interpersonales? En el 2018	1	2	3	4
13	¿Está usted de acuerdo que el liderazgo influye en su desempeño laboral? En el 2018	1	2	3	4
14	¿Considera usted que su compromiso con la entidad influye en su desempeño laboral? En el 2018	1	2	3	4
15	¿Considera usted que la capacitación proporcionada por su entidad influye en su desempeño laboral? En el 2018	1	2	3	4
16	¿Cree usted que las actividades laborales se cumplen con la mínima cantidad de recursos asignados? En el 2018	1	2	3	4
17	¿Considera usted que su eficiencia es resultado de la capacitación proporcionada por su entidad? En el 2018	1	2	3	4
18	¿Cuenta usted con los recursos imprescindibles para el desempeño de sus funciones y mejora de su productividad? En el 2018	1	2	3	4

## Matriz

### Título: CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPORTE TERRESTRE DEL MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES

DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO
<p>General</p> <p>¿De qué manera el clima organizacional influye en el desempeño laboral del personal de la DGTT?</p>	<p>General</p> <p>Demostrar como el clima organizacional influye en el desempeño laboral del personal de la DGTT.</p>	<p>General</p> <p>El clima organizacional influye positivamente en el desempeño laboral del personal de la DGTT.</p>	<p>Variable independiente (V.I)</p> <p>Clima Organizacional</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Liderazgo</li> <li>Identidad</li> <li>Capacitación</li> </ul>	<p>Tipo de investigación</p> <p>Ordinal Básica</p>	<p>Población</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>102 colaboradores</li> </ul>
<p>Específicos</p> <p>d) ¿Cómo el liderazgo influye en el desempeño laboral del personal de la DGTT?</p>	<p>Específicos</p> <p>d) Determinar como el liderazgo influye en el desempeño laboral del personal de la DGTT.</p>	<p>Específicos</p> <p>d) El Liderazgo influye positivamente en el desempeño laboral del personal de la DGTT.</p>			<p>Enfoque</p> <p>Cualitativo</p>	<p>Técnica</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Análisis documental</li> <li>Análisis de Datos</li> </ul>
<p>e) ¿Cómo la identificación influye en el desempeño laboral del personal de la DGTT?</p>	<p>e) Determinar como la identificación influye en el desempeño laboral del personal de la DGTT.</p>	<p>e) La identificación influye positivamente en el desempeño laboral del personal de la DGTT.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Eficiencia</li> </ul>	<p>Nivel</p> <p>Descriptivo</p>	<p>Instrumentos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Cuestionario</li> <li>Encuesta</li> <li>Registros</li> <li>Estadísticos</li> </ul>
<p>f) ¿Por qué la Capacitación influye en el desempeño laboral del personal de la DGTT?</p>	<p>f) Demostrar si la Capacitación influye en el desempeño laboral del personal de la DGTT.</p>	<p>f) La Capacitación influye positivamente en el desempeño laboral del personal de la DGTT.</p>	<p>Variable dependiente (V.D)</p> <p>Desempeño Laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Productividad</li> <li>Relaciones Interpersonales</li> </ul>	<p>Diseño</p> <p>No experimental</p>	<p>Procedimientos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Excel y SPSS</li> <li>Tablas, Gráficos</li> <li>Chi Cuadrado</li> </ul>