

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**EL CLIMA LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE
LOS TRABAJADORES DE LA OFICINA DE
RECURSOS HUMANOS DEL MINISTERIO
DE LA PRODUCCIÓN**

PRESENTADO POR:

VERONICA DINES PADILLA BELTRAN

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN
PÚBLICA**

ASESOR:

M(ø). TEODORICO ANGEL VILLANUEVA RODRIGUEZ

HUACHO - 2019

**EL CLIMA LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS
TRABAJADORES DE LA OFICINA DE RECURSOS HUMANOS DEL
MINISTERIO DE LA PRODUCCION**

VERONICA DINES PADILLA BELTRAN

TESIS DE MAESTRÍA

ASESOR: M(°). TEODORICO ANGEL VILLANUEVA RODRIGUEZ

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
HUACHO
2019**



DEDICATORIA

“A Dios, a mi familia y a mi patria.

VERONICA DINES PADILLA BELTRAN

AGRADECIMIENTO

“A Dios por estar presente en todo momento, a mi familia por su apoyo incondicional, y a todos los docentes que han formado parte para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública”



ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
CAPÍTULO I	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.2 Formulación del problema	3
1.2.1 Problema general	3
1.2.2 Problemas específicos	3
1.3 Objetivos de la investigación	4
1.3.1 Objetivo general	4
1.3.2 Objetivos específicos	4
1.4 Justificación de la investigación	5
1.5 Delimitaciones del estudio	6
1.6 Viabilidad del estudio	7
CAPÍTULO II	8
MARCO TEÓRICO	8
2.1 Antecedentes de la investigación	8
2.1.1 Investigaciones internacionales	8
2.1.2 Investigaciones nacionales	8
2.2 Bases teóricas	9
2.3 Bases filosóficas	11
2.4 Definición de términos básicos	13
2.5 Hipótesis de investigación	17
2.5.1 Hipótesis general	17
2.5.2 Hipótesis específicas	17
2.6 Operacionalización de las variables	18
CAPÍTULO III	22
METODOLOGÍA	22
3.1 Diseño metodológico	22
3.2 Población y muestra	25
3.2.1 Población	25

3.2.2	Muestra	25
3.3	Técnicas de recolección de datos	26
3.4	Técnicas para el procesamiento de la información	28
CAPÍTULO IV		30
RESULTADOS		30
4.1	Análisis de resultados	30
4.2	Contrastación de hipótesis	44
CAPÍTULO V		51
DISCUSIÓN		51
5.1	Discusión de resultados	51
CAPÍTULO VI		53
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		53
6.1	Conclusiones	53
6.2	Recomendaciones	54
REFERENCIAS		56
7.1	Fuentes Bibliográficas	56
ANEXOS		57



INDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 El Clima Laboral / Desempeño De Los Trabajadores	31
Tabla N° 2 El Clima Laboral /Desempeño De Los Trabajadores / Capacidad Tecnica.....	33
Tabla N° 3 El Clima Laboral /Desempeño De Los Trabajadores/ Trato A Los Usuarios ..	34
Tabla N° 4 Clima Laboral /Desempeño de los Trabajadores/ Cooperacion Integral en el Trabajo.....	35
Tabla N° 5 Clima Laboral/Desempeño de los Trabajadores/Respeto a sus Compañeros ..	37
Tabla N° 6 El Clima Laboral /Desempeño De Los Trabajadores/ Trabajo En Equipo.....	38
Tabla N° 7 El Clima Laboral /Desempeño De Los Trabajadores/ Esfuerzo E Interes.....	39
Tabla N° 8 El Clima Laboral /Desempeño De Los Trabajadores/ Entusiasmo E Ilusion Por El Trabajo	40
Tabla N° 9 El Clima Laboral /Desempeño De Los Trabajadores/ Superacion Profesional	42
Tabla N° 10 El Clima Laboral /Desempeño De Los Trabajadores/ Superacion Personal ..	43
Tabla N° 11 Clima Laboral/Desempeño De Los Trabajadores.....	44
Tabla N° 12 Clima Laboral/Desempeño De Los Trabajadores.....	45
Tabla N° 13 Clima Laboral/Desempeño De Los Trabajadores/ Desempeño De Los Trabajadores	46
Tabla N° 14 Clima Laboral/Desempeño De Los Trabajadores/ Capacidad Tecnica	46
Tabla N° 15 Clima Laboral/Desempeño De Los Trabajadores/Trato A Los Usuarios	48
Tabla N° 16 Las Normas Tributarias/Impuesto a la Renta de Tercera Categoría/ Costos Computables	48
Tabla N° 17 El Clima Laboral/ Desempeño de los Trabajadores/Cooperación Integral en el Trabajo.....	49
Tabla N° 18el Cima Laboral/ Desempeño De Los Trabajadores/Cooperacion En El Trabajo	50

INDICE DE FIGURAS

Figura N° 1 El Clima Laboral/ Desempeño De Los Trabajadores	32
Figura N° 2 El Clima Laboral /Desempeño De Los Trabajadores/ Capacidad Tecnica	33
Figura N° 3 El Clima Laboral /Desempeño De Los Trabajadores/ Trato A Lis Usuarios ..	34
Figura N° 4 El Clima Laboral /Desempeño De Los Trabajadores/ Cooperacion Integral En El Trabajo	36
Figura N° 5 El Clima Laboral /Desempeño De Los Trabajadores/ Respeto A Sus Compañeros	37
Figura N° 6 El Clima Laboral /Desempeño De Los Trabajadores/ Trabajo En Equipo	38
Figura N° 7 El Clima Laboral /Desempeño Laboral/ Esfuerzo E Interes	39
Figura N° 8 El Clima Laboral /Desempeño De Los Trabajadores/ Entusiasmo E Ilusion Por El Trabajo	41
Figura N° 9 El Clima Laboral /Desempeño de los Trabajadores/ Superacion Profesional .	42
Figura N° 10 El Clima Laboral /Desempeño De Los Trabajadores/ Superacion Personal .	43

RESUMEN

La presente Tesis tuvo como Objetivo general demostrar que el Clima Laboral influye de manera significativa en el Desempeño de los Trabajadores de la Oficina de Recursos Humanos del Ministerio de la Producción.

Es una investigación aplicada, de diseño no experimental y tiene un enfoque cuantitativo. La Población estuvo conformada por 180 personas entre funcionarios y empleados de laboran en la Oficina de Recursos Humanos del Ministerio de la Producción y la muestra estuvo constituida por 92 personas entre funcionarios y empleados, la misma fue determinada por el muestreo aleatorio simple. Los materiales y métodos que se utilizaron para la recolección de datos fueron la encuesta y el cuestionario que se aplicó en la muestra. Para el procesamiento de la información se utilizó el programa estadístico SPSS y los estadísticos descriptivos y para la prueba de hipótesis la herramienta estadística no paramétrica Chi Cuadrada.

Los resultados de la Tesis comprueban las hipótesis de estudio que se evidencia debido a que en la contrastación arroja resultados mayores al valor crítico, por lo que se aceptaron las hipótesis planteadas y se rechazaron las hipótesis nulas lo que significa que el Clima Laboral influye de manera significativa en el desempeño de los Trabajadores de la Oficina de Recursos Humanos del Ministerio de la Producción.

Palabras clave: Clima Laboral, Desempeño de los Trabajadores, Oficina de Recursos Humanos, Ministerio de la Producción.

ABSTRACT

The objective of this Thesis was to demonstrate that Labor Climate has a significant influence on the Performance of Workers of the Human Resources Office of the Ministry of Production.

It is an applied research, of non-experimental design and has a quantitative approach. The population was made up of 180 people, among officials and employees working in the Human Resources Office of the Ministry of Production, and the sample consisted of 92 people, including officials and employees, which was determined by simple random sampling. The materials and methods that were used for the data collection were the survey and the questionnaire that was applied in the sample. For the processing of the information we used the SPSS statistical program and the descriptive statistics and for the hypothesis test the non-parametric statistical tool Chi Cuadrada.

The results of the Thesis verify the hypotheses of the study that is evident due to the fact that the test results higher than the critical value, so the hypotheses were accepted and the null hypotheses were rejected, which means that the Labor Climate influences significant in the performance of the Workers of the Human Resources Office of the Ministry of Production.

Keywords: Labor Climate, Worker Performance, Office of Human Resources, Ministry of Production.

INTRODUCCIÓN

Las Instituciones Públicas no son absolutas, ni se encuentran en el vacío, como sistemas abiertos, operan en un ambiente que las envuelve y ciñe, entonces el ambiente o clima es todo lo que rodea a una entidad pública, es el contexto dentro del cual existe la entidad, por lo tanto el ambiente de trabajo es el ambiente más cercano e inmediato a la entidad, entonces no hay duda que el ambiente condiciona las características que deben tener las entidades públicas para que sus actividades rindan frutos y se orienten al logro de sus objetivos y metas previstos en sus planes.

En el ambiente de trabajo es donde la entidad crea su nicho de operaciones y establece su dominio, éste define las relaciones de poder y de dependencia, por lo tanto el ambiente de trabajo ofrece recursos, medios y oportunidades, sin embargo también impone a las entidades demandas, condiciones, coacciones, restricciones, desafíos, contingencias y amenazas; la entidad pública que tiene éxito es aquella capaz de coordinar el trabajo de individuos y grupos que realizan tareas, de manera que le permita operar dentro de las restricciones, responder a las demandas y obtener ventajas de las oportunidades.

Cuando el ambiente o clima laboral es homogéneo y estable conduce a la eficacia administrativa refleja el estado interno y la salud de la entidad pública propiciando calidad de vida en el trabajo, nivel de confianza e interés, motivación, lealtad, desempeño y capacidad de la entidad pública para comunicarse abiertamente, interactuar de manera eficaz y tomar decisiones adecuadas.

El Ministerio de la Producción es el encargado de formular, aprobar, ejecutar y supervisar todos los niveles de producción de la industria manufacturera y pesquera cuanta con una oficina general de administración de la cual depende la oficina de recursos humanos, sin

embargo existe un deficiente desempeño de sus trabajadores lo que origina una falta de compromiso con respecto a su participación en las actividades orientadas al cumplimiento de sus objetivos y metas previstos en sus planes, esto se debe a que no existe un clima laboral adecuado, homogéneo y estable lo que ocasiona serios inconvenientes, lo que permite opinar que un clima laboral adecuado, homogéneo y estable motiva la participación activa, innovadora y creativa de los trabajadores lo que permite no solamente la satisfacción y motivación en el trabajo, sino una interacción abierta, sincera y democrática que hace posible la prestación de más y mejores a sus usuarios en todas sus manifestaciones.

Los resultados de la investigación efectuada demuestran que hoy en día la existencia de un clima laboral altamente estable y homogéneo en la Oficina de Recursos Humanos del Ministerio de Producción permite la motivación, la satisfacción y el deseo de trabajar de manera eficiente, así como cumplir con las funciones asignadas a cabalidad contribuyendo de esa manera al cumplimiento de sus objetivos y metas previstos en sus planes.

En base a lo descrito la presente investigación se ha dividido en cinco capítulos cuyo detalle es el siguiente:

Capítulo I: Planteamiento del Problema

Capítulo II: Marco Teórico

Capítulo III: Metodología

Capítulo IV: Presentación, análisis de los resultados y contrastación de las hipótesis

Capítulo V: Discusión, Conclusiones y Recomendaciones

Capítulo VI: Fuentes de información

Anexos

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

En la actualidad las organizaciones sean privadas o públicas exigen ser consideradas como sistemas complejos que incluyen recursos, tecnología, procesos, procedimientos, planes, programas y proyectos debido al alto nivel de integración entre sus componentes para lograr sus objetivos propuestos, así como los resultados esperados; por lo tanto, su desarrollo y permanencia depende mucho de su mantenimiento, modernización y estabilidad interna.

Hoy en día estas organizaciones están inmersas en un medio muy inestable debido, entre otros factores, al rápido desarrollo de la tecnología, la información, al cambio continuo del conocimiento, a la aparición de nuevos modelos de administración y gestión, por lo que priorizan sus objetivos, resultados, la expansión de las mismas que debe implicar auge y desarrollo; se debe también a los rápidos cambios sociales, económicos y políticos.

En la presente década, se ha reconocido la importancia que ejerce el clima laboral en la gestión y productividad de las instituciones públicas cuando éste es promovido y adecuadamente instituido en la administración pública, los funcionarios y servidores públicos se sienten más identificados con la entidad, con sus objetivos y proyectos a desarrollar, y esto debe reflejar en una mayor calidad de los servicios y resultados mediante el cumplimiento de sus objetivos y metas previstos en sus planes.

A partir de la promoción de estrategias adecuadas en el capital intelectual, es posible gestionar los recursos humanos, de manera que sus actitudes y comportamientos configuren un ambiente favorable, sin embargo los cambios requieren un compromiso serio, que debe empezar en la Dirección General de Administración y sus respectivos niveles.

El Ministerio de la Producción es el sector del Poder Ejecutivo encargado de formular, aprobar, ejecutar y supervisar todos los niveles de producción, industria manufacturera y pesquera, su competencia se extiende a las personas naturales y jurídicas que realizan actividades vinculadas a los subsectores de industria y pesquería, dentro de su estructura administrativa cuenta con una Oficina General de Administración de la cual depende la Oficina de Recursos Humanos.

En la Dirección de Recursos Humanos se observa que existe un problema relacionado al deficiente desempeño de sus trabajadores lo que origina una falta de compromiso con respecto a su participación en las actividades orientadas al cumplimiento de sus objetivos y metas, esto posiblemente se debe a que no existe un clima laboral adecuado y estable lo que ocasiona serios inconvenientes en el desenvolvimiento de la Oficina y en la prestación de los servicios a sus usuarios.

La Oficina de Recursos Humanos pertenece al Ministerio de la Producción que es una institución pública del Poder Ejecutivo forma parte del Sector Público, por lo tanto se encuentra inmersa dentro del proceso de modernización del Estado con la finalidad de contribuir a mejorar la calidad de los servicios que brindan a la ciudadanía, para lo cual ha establecido determinados estándares para mejorar la atención a sus usuarios, situación que no se estaría realizando porque el personal administrativo no tendría las competencias suficientes para alcanzar dichos

estándares, observándose que el desempeño laboral de la mayoría de trabajadores no es óptimo ocasionando insatisfacción entre sus usuarios.

Toda organización necesita conocer su situación actual; si bien es cierto que las organizaciones pueden ser planificadas, objetos de reformas programadas; no es menos cierto que en ellas participen seres humanos; de tal modo que su comportamiento no es del todo panificable.

De todo lo expuesto se resumen que es necesario y conveniente efectuar el estudio para determinar las causas o motivos por los cuales el desempeño de los trabajadores administrativos de la Oficina de Recursos Humanos del Ministerio de la Producción es deficiente, situación que es percibido por la gran mayoría de sus usuarios, considerando en forma a priori que puede tratarse de la existencia de una clima laboral inestable y cambiante.

1.2 Formulación del problema

En función a la descripción de la realidad problemática, el problema de la presente investigación queda formulado de la siguiente manera:

1.2.1 Problema general

¿De qué manera el Clima Laboral influye en el desempeño de los Trabajadores de la Oficina de Recursos Humanos del Ministerio de la Producción?

1.2.2 Problemas específicos

¿De qué modo el Clima Laboral influye en el Desempeño de los Trabajadores de la Oficina de Recursos Humanos del Ministerio de la Producción respecto a su capacidad técnica?

¿En qué medida el Clima Laboral influye en el Desempeño de los Trabajadores de la Oficina de Recursos Humanos del Ministerio de la Producción respecto a su trato a los usuarios?

¿De qué forma el Clima Laboral influye en el Desempeño de los Trabajadores de la Oficina de Recursos Humanos del Ministerio de la Producción respecto a su cooperación integral en el trabajo?

1.3 Objetivos de la investigación

Los objetivos de la presente investigación fueron los siguientes:

1.3.1 Objetivo general

Determinar la manera en que el Clima Laboral influye en el Desempeño de los Trabajadores de la Oficina de Recursos Humanos del Ministerio de la Producción.

1.3.2 Objetivos específicos

Analizar el modo en que el Clima Laboral influye en el Desempeño de los Trabajadores de la Oficina de Recursos Humanos del Ministerio de la Producción respecto a su capacidad técnica

Establecer la medida en que el Clima Laboral influye en el Desempeño de los Trabajadores de la Oficina de Recursos Humanos del Ministerio de la Producción respecto a su trato a los usuarios.

Demostrar la forma en que el Clima Laboral influye en el Desempeño de los Trabajadores de la Oficina de Recursos Humanos del Ministerio de la Producción respecto a su cooperación integral en el trabajo.

1.4 Justificación de la investigación

La presente investigación se justifica porque es necesario que las personas encargadas de la Oficina de Recursos Humanos del Ministerio de la Producción conozcan en forma general cuales son los procedimientos que se deben utilizar para evaluar el desempeño de sus trabajadores administrativos en el cumplimiento de sus funciones al realizar sus actividades, procesos y operaciones teniendo en cuenta la existencia de un clima laboral que de una u otra manera influye en la satisfacción, o insatisfacción, participación, trabajo en equipo o resistencia, desmotivación o desánimo.

También se justifica porque es conveniente y necesario conocer como son las relaciones sociales entre los funcionarios y los trabajadores, ya que las mismas tienen gran influencia en la productividad y el desarrollo del talento humano en una entidad pública como lo es la Oficina de Recursos Humanos del Ministerio de la Producción.

Asimismo la presente investigación se justifica porque es necesario y conveniente que se conozcan el conjunto de suposiciones, creencias, valores y formas de pensar que caracterizan el comportamiento de los trabajadores administrativos en todos los niveles de la Oficina de Recursos Humanos y que comparten sus miembros, se fundamenta en los valores, creencias y los principios; además, crea el ambiente humano en que los servidores públicos creen en paradigmas y están identificados con los objetivos y metas que están previstos en sus planes por lo que requiere de un eficiente desempeño laboral de los trabajadores administrativos.

La presente investigación que se pretende desarrollar es importante porque los resultados de la misma va a constituir una propuesta que si bien es cierto no es novedosa, pero si es interesante para que las personas encargadas de la Oficina de Recursos Humanos del Ministerio de la Producción conozcan la manera cómo la comunicación, el liderazgo, la toma de decisiones y otros procesos influyen significativamente en el ambiente de trabajo, en el desempeño de los trabajadores en la obtención de resultados al final de un período determinado.

1.5 Delimitaciones del estudio

DELIMITACION ESPACIAL

El alcance de la presente investigación se delimita en el ámbito en el que se desarrollan las actividades, procesos y operaciones de la Oficina de Recursos Humanos del Ministerio de la Producción.

DELIMITACION TEMPORAL

En la presente investigación se considerará la información recolectada a través de las diversas fuentes desde el mes de julio del año 2017 y su análisis y procesamiento de acuerdo al cronograma de actividades se realizó entre el mes de noviembre del año 2017 al mes de abril del año 2018.

DELIMITACION SOCIAL

La investigación involucrará a los directivos, funcionarios y trabajadores administrativos de la Oficina de Recursos Humanos del Ministerio de la Producción en lo que respecta a la influencia del Clima Laboral en el desempeño de dichos trabajadores.

1.6 Viabilidad del estudio

La presente investigación que se pretende desarrollar es viable, ya que se cuenta con los recursos necesarios, y el acceso a la información.

La presente investigación efectuará un estudio referido a la problemática que existe en la Oficina de Recursos Humanos del Ministerio de la Producción respecto a la necesidad de conocer la influencia significativa que tiene el Clima Laboral en el desempeño de los trabajadores administrativos.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

Los antecedentes que se tomaron en cuenta fueron los siguientes:

2.1.1 Investigaciones internacionales

No existen antecedentes internacionales relacionadas al tema

2.1.2 Investigaciones nacionales

En el desarrollo de la presente Tesis se han tomado en cuenta los siguientes Antecedentes nacionales:

(Orellana, 2015) **Orellana, José Antonio (2015). En la tesis denominada “Clima organizacional y desempeño docente en la Facultad de Comunicación en Huancayo”**, plantea las siguientes conclusiones: se ha comprobado que no existe relación entre el clima organizacional y desempeño docente. Supuestamente, debió encontrarse una relación entre las variables de estudio, dada la importancia del clima en el desempeño docente, pero hay que tener en cuenta que no estamos evaluando el desempeño laboral si no el desempeño en el aula y por otro lado el desempeño docente ha sido evaluado por los alumnos a su cargo y no por los mismos docentes o autoridades. Las conclusiones precitadas nos permiten indagar, en el presente estudio, la incidencia o influencia que ocasiona el Clima Laboral en la producción laboral de los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana.

(Perez, 2015) **en su trabajo de investigación el Clima Organizacional y la satisfacción Laboral en los trabajadores del Instituto de investigaciones de la Amazonía Peruana, Período 2013**, su objetivo fue determinar la relación entre el

clima organizacional y la satisfacción Laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana, Periodo 2013, por consiguiente formula la siguiente hipótesis; Existe relación directa entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral entre los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana, Periodo 2013. El tipo de investigación es Descriptivo y Correlacional.

(Toledo, 2016) **Toledo, Cristina (2016) en su Tesis: Cultura Organizacional y su influencia en el Clima Organizacional en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión Año 2015**, de acuerdo a los resultados obtenidos y a la contrastación de sus hipótesis concluye manifestando que en efecto la Cultura Organizacional ejerce una influencia significativa en el Clima Organizacional en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión Año 2015, el tipo de investigación fue aplicada, con un diseño no experimental y un enfoque cuantitativo, la población estuvo constituida por 250 personas y la muestra determinada por el muestreo aleatorio simple fue de 152 personas.

2.2 Bases teóricas

Las teorías que se tomaron en cuenta en la presente investigación fueron las siguientes:

La Teoría del Clima Laboral, según Chiavenato,

(Chiavenato, 2015) Al respecto manifiesta que es el área de trabajo que es percibida o experimentada por los miembros de la institución y guarda influencia en el comportamiento, debido a la manera de cómo lo asimilan o perciben

La Teoría del Clima Laboral según Uribe,

(Uribe, 2015) **sostiene que** es el conjunto de características percibidas por los trabajadores para describir una organización y distinguirla de otras, su estabilidad es relativa en el tiempo e influyen el comportamiento de las personas, es decir es un conjunto de atributos específicos que pueden ser inducidos de la forma en que la organización acuerda con sus miembros, en otras palabras forma parte de un conjunto de atributos y expectativas las cuales describen a la organización en términos, en forma específica son percepciones compartidas por los empleados sobre las prácticas y procedimientos de la empresa o entidad pública, incluyendo que conductas son esperadas y recompensadas.

La Teoría del Clima Laboral según Méndez,

(Mendez, 2015) En este sentido manifiesta el autor que todo ello es propio de la institución ya sea pública o privada, producido y percibido por la persona de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables, es decir son percepciones compartidas que tienen sus miembros acerca de los procesos organizacionales, tales como la autonomía, las relaciones personales, apoyo, conflicto, remuneraciones e incentivos.

La Teoría del Desempeño según Chiavenato,

(Chiavenato, 2015) **sostiene** que el desempeño es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para las mismas, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral, en tal sentido el desempeño de las personas es la combinación de sus comportamientos con sus resultados, por lo cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción, es decir es la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar

y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento.

La Teoría del desempeño, según Guerra

(Guerra, 2015) **sostiene** que son aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel, es decir que el desempeño y rendimiento de los empleados de una organización sea privada o pública tienen que ver con los conocimientos, destrezas, motivaciones, liderazgos, sentido de pertenencia y el reconocimiento sobre el trabajo realizado que permite contribuir con las metas empresariales.

La Teoría de la evaluación del desempeño según Méndez

(Mendez, 2015) **Menciona** que es un proceso destinado a determinar y comunicar a los empleados, la forma en que están desempeñando su trabajo y a elaborar planes de mejora, cuando se realiza adecuadamente, dicha evaluación no solo hacen saber a los empleados cuál es su nivel de cumplimiento, sino que influyen en su nivel futuro de esfuerzo y en el desempeño correcto de sus tareas.

2.3 Bases filosóficas

Las bases filosóficas relacionadas a la presente investigación han sido las siguientes:

La Filosofía de la interacción Humana según Álvarez,

(Alvarez, 2014) **sostiene** que los seres humanos no pueden desenvolverse de manera individual en la realidad observable sea social o natural, ya que su sostenibilidad sería imposible, por lo tanto necesitan relacionarse con otros seres humanos con los cuales conviven en una determinada área geográfica, de manera que la relación entre

ellos es fundamental para lograr satisfacer sus necesidades vitales como alimentación, vestido y vivienda; en la medida que los seres humanos han logrado constituir organizaciones lo que conllevó a la organización de la sociedad que finalmente se convirtió en el Estado, organismo que logró gestionar una serie de servicios públicos básicos como salud, educación, transporte, vivienda energía, agua y otros servicios sociales orientados a satisfacer las necesidades básicas de los pobladores.

La Filosofía de la prestación de los servicios públicos según López,

(Lopez, 2014) sostiene que el Estado es el ente que está obligado a lograr el bienestar de sus ciudadanos, para el efecto debe procurar prestar servicios de calidad a sus usuarios para satisfacer sus necesidades, estableciendo escenarios que procuren la participación ciudadana, orientar la conducta, aptitud y actitud para modificar su conducta y comportamiento, ya que para brindar dichos servicios se necesitan contar con los recursos financieros que justamente son recaudados cuando los ciudadanos cumplen con sus obligaciones; debe existir un conocimiento claro y concreto del papel del Estado en sus niveles de Gobierno Central, Regional y Local cuyas actividades a través de sus entidades públicas deben estar orientadas a utilizar de manera óptima los recursos recaudados en la prestación de servicios de calidad, así como se debe entender la participación de los ciudadanos como usuarios para juzgar la prestación de dichos servicios cuando sienten que sus necesidades han sido satisfechas.

La Filosofía de la participación de los ciudadanos según Chiavenato,

(Chiavenato, 2015) sostiene que el conocimiento de las funciones del Estado es fundamental para los ciudadanos que como seres humanos pueden caer en el error de analizar la realidad desde la apariencia siendo importante una búsqueda constante de la esencia de dichas funciones trascendiendo lo aparente y superando los errores de la percepción teniendo en cuenta que todos los seres humanos tienen las mismas facultades, lo que los hace diferentes es el uso que le dan a esas facultades y éstas se expresan en actuaciones y desempeños especialmente cuando el Estado tiene como misión lograr el bienestar para el efecto deben prestar servicios que satisfagan las necesidades de sus ciudadanos y éstos a su vez deben cumplir con sus obligaciones.

2.4 Definición de términos básicos

En la presente investigación se han utilizado los siguientes términos:

EL CLIMA LABORAL

Son las percepciones compartidas que tienen los trabajadores de la Oficina de Recursos Humanos del Ministerio de la Producción acerca de los procesos organizacionales, autonomía, apoyo, remuneraciones, relaciones personales, conflicto, compromiso, comunicación y motivación.

DESEMPEÑO

Son las características de cada trabajador administrativo, entre los cuales se pueden mencionar: la capacidad técnica, trato al usuario, cooperación, esfuerzo e interés de cada individuo, que interactúan entre sí, con la naturaleza y con la institución en general, siendo el desempeño laboral el resultado de la interacción entre todas estas variables.

AUTONOMIA

Es el grado en que los trabajadores administrativos de las entidades públicas son capaces de tomar decisiones asumiendo la responsabilidad del desarrollo de las actividades que realizan en las mismas.

MINISTERIO DE LA PRODUCCION

Es el sector del Poder Ejecutivo encargado de formular, aprobar ejecutar y supervisar todos los niveles de la producción, industria manufacturera y pesquera; su competencia se extiende a las personas naturales y jurídicas que realizan actividades vinculadas a los subsectores de industria y pesquería.

APOYO

Es la percepción de la tolerancia por parte de los superiores del comportamiento de los trabajadores administrativos de las entidades públicas, incluida la voluntad de dejar que los mismos aprendan de sus errores sin tener miedo a represalias.

COMPROMISO

Es el grado en que los trabajadores administrativos se sientan comprometidos con sus entidades públicas, con sus objetivos y metas de manera que puedan brindar a sus usuarios servicios de calidad con valor agregado.

OFICINA DE RECURSOS HUMANOS

Es el órgano integrante de la Oficina General de Administración que tiene bajo su responsabilidad gestionar el potencial humano fundamentado en el planeamiento, organización, dirección y control del sistema de personal, su función principal es la de planear y procesar los aspectos técnicos y normativos concernientes al reclutamiento, selección, desplazamiento, evaluación, promoción, capacitación, control y desligamiento del personal administrativo.

FUNCION PÚBLICA

Ésta constituida por el conjunto de arreglos institucionales mediante los cuales se articulan y gestionan el empleo público y las personas que integran éste, en una realidad determinada, dichos arreglos comprenden normas, estructuras, pautas culturales, políticas, procesos, prácticas y actividades diversas cuya finalidad es garantizar un manejo adecuado de los recursos humanos, en el marco de una administración pública profesional y eficaz al servicio del interés general.

EVALUACION DEL RENDIMIENTO

La evaluación del rendimiento de los trabajadores en el trabajo debe formar parte de las políticas de gestión de recursos humanos incorporadas por todo sistema civil, permite obtener información para tomar decisiones en la gestión de las personas, validar políticas y prácticas, orientar el desarrollo de las personas y mejorar la motivación y el rendimiento de las mismas en el puesto de trabajo.

AUTONOMIA

Grado de libertad que los trabajadores administrativos pueden tener en la toma de decisiones y en la forma de solucionar sus problemas.

CAPACIDAD TECNICA

Es la forma cómo se desenvuelven diariamente los trabajadores administrativos en las funciones que cumplen y en las acciones que realizan en base a sus conocimientos, destrezas y habilidades.

TRATO A LOS USUARIOS

Es la manera a través de la cual los trabajadores administrativos tratan a los usuarios, sean estos habituales o esporádicos generando con ello la satisfacción o insatisfacción en la prestación de sus servicios.

COOPERACION

Es el grado de colaboración, respeto y trato hacia los compañeros de trabajo, este aspecto valora cómo se adapta al trabajo en equipo y cómo realiza su aporte al grupo para que éste alcance sus objetivos y metas preestablecidos.

ESFUERZO

Significa valorar el entusiasmo y la ilusión diaria que se siente por el trabajo, la adaptación positiva a los cambios y la búsqueda continua de la superación personal y profesional

MOTIVACION

Grado en que los trabajadores administrativos sienten satisfacción en el puesto que desempeñan y en las actividades, procesos y operaciones que realizan dentro de la entidad pública.

DIMENSION ETICA Y CONDUCTA INDIVIDUAL

Los valores, junto con las normas de conducta y ética, constituyen parte de los principios corporativos de la entidad pública, por lo que al estar éstos definidos, el personal administrativo se siente identificado con los mismos.

EL LIDERAZGO Y DIRECCION

Los factores de liderazgo y las buenas prácticas de la dirección influyen mucho en el clima laboral a través de los estilos de gestión por lo que los trabajadores administrativos pueden expresar libremente sus opiniones y compartir sus ideas.

CAPITAL HUMANO

Conjunto integrado de conocimientos, habilidades y competencias del personal administrativo de una entidad pública, es propiedad de las personas que la detentan y no de la entidad pública que los emplea.

EQUIPOS DE ALTO DESEMPEÑO

Equipos que se caracterizan por la elevada participación de las personas y por la búsqueda de respuestas rápidas e innovadoras a los cambios en el ambiente de la entidad pública y que permite atender las crecientes demandas de los usuarios.

2.5 Hipótesis de investigación

Las Hipótesis formuladas en la presente investigación fueron las siguientes:

2.5.1 Hipótesis general

El clima laboral influye en el desempeño de los trabajadores de la Oficina de Recursos Humanos del Ministerio de la Producción.

2.5.2 Hipótesis específicas

El clima laboral influye en el desempeño de los trabajadores de la Oficina de Recursos Humanos del Ministerio de la Producción respecto a su capacidad técnica.

El clima laboral influye en el desempeño de los trabajadores de la Oficina de Recursos Humanos del Ministerio de la Producción respecto al trato hacia los usuarios.

El clima laboral influye en el desempeño de los trabajadores de la Oficina de Recursos Humanos del Ministerio de la producción respecto a su cooperación integral en el trabajo

2.6 Operacionalización de las variables

VARIABLE INDEPENDIENTE

EL CLIMA LABORAL

CONCEPTO OPERATIVO

Conjunto de características laborales y facilidades que se otorgan a los funcionarios y servidores públicos para el cumplimiento de las funciones y atribuciones que describen a una entidad pública, que la distinguen de otras, que son duraderas a lo largo del tiempo y que influyen sobre el comportamiento de las personas que laboran en las entidades públicas.

DIMENSIONES

- Conjunto
- Características laborales y facilidades
- Funcionarios y servidores públicos
- Cumplimiento
- Funciones
- Atribuciones
- Que la distinguen de otras

- Que son duraderas a lo largo del tiempo
- Comportamiento de las personas
- Laboran
- Entidades públicas

INDICADORES

- Tamaño de la entidad pública
- Estructura administrativa
- Actividades
- Procesos
- Operaciones
- Sistema de gestión
- Modelos para tomar decisiones
- Controles
- Liderazgo

INDICES

- Autonomía
- Iniciativa
- Libertad en la toma de decisiones
- Trabajo en equipo
- Remuneraciones
- Relaciones
- Igualdad en el trato
- Conflicto
- Apoyo en la solución de problemas
- Compromiso de trabajo

- Libertad de expresión
- Comunicación
- Motivación

VARIABLE DEPENDIENTE

DESEMPEÑO

CONCEPTO OPERACIONAL

Es la manera como los servidores de una entidad pública trabajan eficazmente ejecutando funciones que comprenden actividades, procesos y operaciones sujeto a reglas y prácticas comunes con la intención de lograr el cumplimiento de los objetivos y metas previstos en sus planes correspondiente a un determinado período.

DIMENSIONES

- Es la manera
- Servidores de una entidad pública
- Trabajan eficazmente
- Ejecutando funciones que comprenden
- Actividades
- Procesos
- Operaciones
- Sujeto a reglas y prácticas comunes
- Cumplimiento de objetivos y metas previstos
- Planes

- Determinado período

INDICADORES

- Capacidad Técnica
- Trato al usuario
- Cooperación integral
- Respeto a los compañeros
- Trabajo en equipo
- Esfuerzo e interés
- Entusiasmo e ilusión por el trabajo
- Superación personal
- Superación profesional

INDICES

- Conocimientos
- Destrezas
- Habilidades
- Respetuoso
- Agradable
- Servicial
- Atento

- Grado de colaboración
- Entusiasmo

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

Se trata de una investigación aplicada por cuanto es el estudio de un problema que se presenta en la Oficina de Recursos Humanos del Ministerio de la Producción en lo que respecta al desempeño de sus trabajadores, por lo tanto permitirá concluir en forma definitiva si el Clima Laboral influye significativamente en su desempeño.

En función a las características de la muestra y los problemas formulados se trata de un estudio no experimental, ya que tiene la finalidad de medir el grado de influencia de una variable sobre otra.

El diseño corresponde a una investigación no experimental porque no se manipulará intencionalmente las variables, sino que se identificarán en una situación determinada respecto al Clima Laboral y el desempeño de los Trabajadores de la Oficina de Recursos Humanos del Ministerio de la Producción.

Por su dimensión temporal, la investigación es de tipo transversal porque los datos se recolectarán en un período de tiempo determinado con el propósito de estudiar las variables, ya que se busca establecer el grado de influencia del Clima Laboral sobre el desempeño de los trabajadores en un punto específico de tiempo.

La investigación es del nivel descriptivo-explicativo-causal, por cuanto se describirá y explicará la influencia del Clima Laboral en el desempeño de los Trabajadores de la Oficina de Recursos Humanos del Ministerio de la Producción.

Es **DESCRIPTIVO**, porque tuvo como objetivo identificar las características del fenómeno o situación en estudio, en un determinado lugar y tiempo, ello permite tener un conocimiento actualizado del mismo tal como se presenta en la realidad.

ES EXPLICATIVO, porque mediante la formulación de una Hipótesis General y varias Hipótesis Específicas se explica en forma tentativa la ocurrencia del fenómeno en una determinada realidad, se indaga las razones y la relación existente entre las variables de la investigación.

En el desarrollo de la presente investigación se utilizarán los siguientes métodos:

HISTORICO

Permitió conocer la evolución histórica que han tenido en el tiempo y en el espacio el Clima Laboral como un medio clave para apreciar el desempeño de los trabajadores en su entorno interno, así como medir su comportamiento en el entorno externo cuando se trata de la prestación de servicios a los usuarios en el tiempo y el espacio.

DESCRIPTIVO

Se utilizó para conocer las características y las condiciones existentes respecto al clima laboral y el desempeño de los trabajadores en la Dirección de Recursos Humanos del Ministerio de la Producción.

EXPLICATIVO

Se utilizó para explicar las cualidades del Clima Laboral existente, así como las particularidades del desempeño de los trabajadores en la Dirección de Recursos Humanos del Ministerio de la Producción.

ANALITICO

Se utilizó para descomponer los elementos que integran el tanto el Clima Laboral como el desempeño de los trabajadores que tienen una relación definitiva o temporal en la Oficina de Recursos Humanos del Ministerio de la Producción.

El Diseño específico de la presente investigación fue de carácter DESCRIPTIVO – EXPLICATIVO - CAUSAL, cuyo diagrama fue el siguiente:

$$M = ox \ i \ oy$$

Dónde:

M = Muestra representativa.

Ox = Observación de la Variable Independiente.

El Clima Laboral

i = Influencia de la variable independiente sobre la variable dependiente

Oy = Observación de Variable Dependiente

Desempeño de los Trabajadores

El procedimiento de este diseño, implica los siguientes pasos:

- Medición o Evaluación de la Variable Independiente el Clima Laboral Ox en la muestra representativa preparada.

- Medición o Evaluación de la Variable Dependiente desempeño de los trabajadores Oy en la muestra representativa preparada.
- Análisis de la existencia de la influencia de la Variable Independiente Ox sobre la Variable Dependiente Oy, mediante el uso de la Estadística.

La eficacia de la influencia de una variable sobre la otra se determina al comparar o contrastar los resultados de la Medición o Evaluación en ambas variables, según los siguientes casos:

$$O_x - O_y \quad , \quad O_y - O_x$$

3.2 Población y muestra

La Población y la Muestra de la presente investigación fueron las siguientes:

3.2.1 Población

En el presente proyecto de tesis, la población estará constituida 120 personas entre funcionarios y empleados que laboran en la Dirección de Recursos Humanos del Ministerio de la Producción.

3.2.2 Muestra

Teniendo en cuenta que cada uno de los elementos que conforman la Población tiene la misma posibilidad de integrar la muestra, utilizando el muestreo aleatorio simple se determina que la muestra será de 92 personas entre funcionarios y empleados que laboran en la Dirección de Recursos Humanos del Ministerio de la Producción.

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

Dónde:

n= tamaño de las muestras

Z = Nivel de confianza (1.96)

N = Tamaño de la población

E = Precisión o error (0.05)

p= tasa de prevalencia del objeto de estudio (0.50)

q = (1-p) = 0.50

Reemplazando la fórmula:

$$n = \frac{(1.96)^2(120)(0.5)(0.5)}{(0.05)^2(120 - 1) + 1.96^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{115.2480}{0.2975 + 0.9604}$$

$$n = \frac{115.2480}{1.2579} = 91.62$$

$$n = 92$$

Por lo tanto, se encuestó a 92 personas entre funcionarios y empleados que laboran en la Oficina de Recursos Humanos del Ministerio de la Producción.

3.3 Técnicas de recolección de datos

En la presente investigación, se utilizaron diversas herramientas que permitirá la recolección de los datos, y así poder medir el impacto de la influencia del Clima Laboral sobre el desempeño de los Trabajadores de la Oficina de Recursos Humanos del Ministerio de la Producción.

FUENTES

Se utilizarán cuatro tipos de fuentes, que son las siguientes:

- Revisión de Fuentes Bibliográficas
- Revisión de Fuentes documentales

- Revisión de fuentes hemorográficas
- Revisión de fuentes electrónicas
- Revisión de los informes sobre el desempeño de los trabajadores de la Dirección de Recursos Humanos del Ministerio de la Producción.
- Revisión de las disposiciones existentes sobre el Clima Laboral y el desempeño de los trabajadores en las entidades públicas.

TECNICAS

Las Técnicas que se emplearon en la presente investigación serán las siguientes:

- Técnica de Encuesta
- Técnica de Entrevista
- Técnica de la Observación

INTRUMENTOS

Los instrumentos que se utilizaron serán los siguientes

- El Cuestionario
- Guía de Entrevista
- Guía de Observación

El cuestionario con las preguntas formuladas en la encuesta fueron elaboradas de acuerdo con las variables, sus indicadores e índices de la variable dependiente.

La validez de las respuestas se sustentó en que los encuestados proporcionaron informaciones reales sobre su conocimiento respecto al Clima Laboral y el desempeño de los trabajadores de la Dirección de Recursos Humanos del Ministerio de la Producción.

VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

La validez del instrumento se fundamentó en los siguientes factores:

- Un Primer Factor, implica que el tratamiento individual de las variables hace posible superar las deficiencias en el Control del tiempo, puesto que es poco probable que un mismo evento externo, actúe sobre la medición de ambas variables.
- Un Segundo Factor, es la maduración que puede atentar contra la validez de este instrumento, debido a que las variables son tomados en dos tiempos diferentes, y puede ocurrir que la variable que se mida en el segundo tiempo, sea medida con un nivel de maduración diferente que al de la primera.

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

Para elaborar la Base de Datos y el análisis de variables se empleó la Estadística Descriptiva e Inferencial, con el apoyo del Software SPSS y la hoja de cálculo EXCEL.

Para las Pruebas de Hipótesis principal y de las Hipótesis específicas se utilizó la Prueba estadística no Paramétrica denominada CHI- CUADRADO, que permitirá conocer el Grado de influencia de la variable independiente el análisis tributario de los gastos financieros sobre la variable dependiente Impuesto a la Renta de Tercera Categoría.

ANALISIS

Se efectuaron los siguientes análisis:

- Análisis Cualitativo de las Variables.
- Análisis Cuantitativo de las Variables
- Análisis de la influencia de la variable independiente sobre la variable dependiente
- Análisis sobre las Teorías existentes referidas al clima laboral y el desempeño de los trabajadores.

PROCESAMIENTO

El procesamiento de la información recolectada se efectuó de acuerdo a los pasos siguientes:

- Ordenamiento
- Clasificación
- Selección
- Codificación
- Tabulación
- Cuadros
- Gráficos
- Se efectuaron el cálculo de los valores Estadísticos.
- En lo que se refiere a la interpretación de los datos se utilizó lo siguiente:
 - Se interpretará la Aceptación o Rechazo de las Hipótesis
 - Se establecieron las Conclusiones sobre el Problema de la presente investigación.
 - Se efectuaron las recomendaciones en base a las Conclusiones establecidas.
 - Se analizó el cumplimiento de los objetivos de la presente investigación.
 - Se analizó los efectos que en el futuro puede generar la presente investigación.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

En el presente capítulo se presenta y analiza los resultados establecidos derivados de la encuesta aplicada en la muestra correspondiente, la cual constó de 10 preguntas efectuadas de acuerdo a las variables y los indicadores de la variable dependiente y a través de los cuales se explica el grado de influencia que existe entre el Clima Laboral sobre el desempeño de los trabajadores del Ministerio de la Producción.

De acuerdo a la información recolectada; analizada y procesada de la encuesta efectuada a los funcionarios y empleados que laboran en la oficina de Recursos Humanos del Ministerio de la Producción consideradas en la muestra se han construido los respectivos cuadros en los cuales se han establecido los porcentajes acompañados de sus correspondientes gráficos.

La interpretación y el análisis de los resultados de la encuesta hace posible observar que estos son favorables respecto a la influencia significativa que ejerce el Clima Laboral sobre el desempeño de los trabajadores del Ministerio de la Producción por cuanto permite que exista una disposición y compromiso en el cumplimiento de sus funciones contribuyendo de esa manera a que la entidad cumpla de manera eficiente los servicios que brindan a sus usuarios logrando con ello cumplir con sus objetivos y metas considerados en sus planes.

En el análisis de los resultados se han utilizado los procedimientos más adecuados lo que ha permitido la contrastación de las hipótesis planteadas en la Tesis lo que ha

hecho posible finalmente establecer las conclusiones y proponer las recomendaciones en base a los objetivos de la misma.

Se presenta a continuación las tablas con sus respectivos porcentajes y gráficos porque ha permitido analizar e interpretar los resultados, tal como se muestra en el siguiente detalle:

ENCUESTA

1. ¿Con qué frecuencia considera Usted que el Clima Laboral influye en el desempeño de los trabajadores de la Oficina de Recursos Humanos del Ministerio de la Producción?

Tabla N° 1

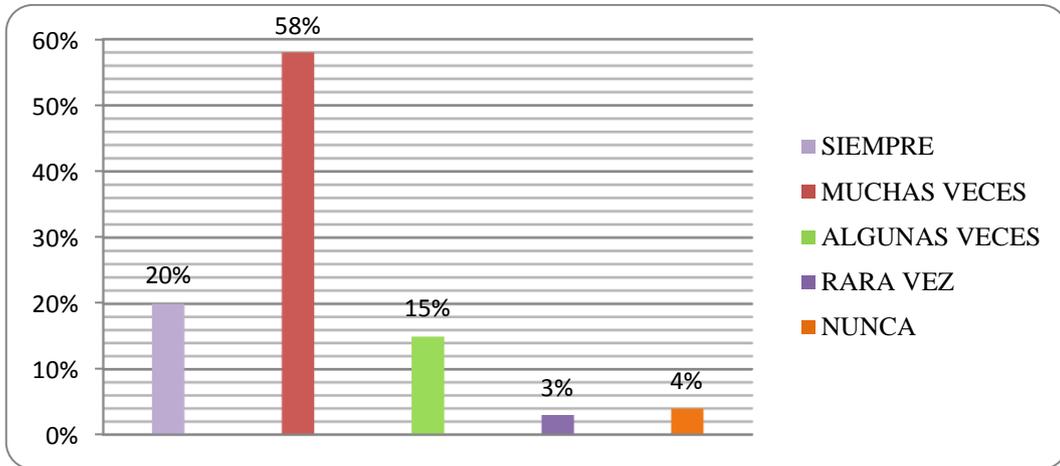
EL CLIMA LABORAL / DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES

RESPUESTAS	N°	%
SIEMPRE	18	20%
MUCHAS VECES	53	58%
ALGUNAS VECES	14	15%
RARA VEZ	3	3%
NUNCA	4	4%
TOTAL	92	100

Fuente: Elaboración propia

Figura N° 1

EL CLIMA LABORAL/ DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES



INTERPRETACION

El 58% de los encuestados respondieron que muchas veces, el 20% que siempre, el 15% que algunas veces, el 3% que rara vez y el 4% que nunca.

Significa que el Clima Laboral influye en el desempeño de los Trabajadores de la Oficina de Recursos Humanos del Ministerio de la Producción, porque permite establecer las condiciones necesarias desde el punto de vista humano, material y económico para hacer posible que los trabajadores se sientan motivados y puedan desarrollar las funciones encomendadas con mayor responsabilidad propiciando con ello un mejor desempeño para contribuir de esa manera al logro de sus objetivos y metas previstos en sus planes especialmente en lo que se relaciona a la prestación de más y mejores servicios a sus usuarios satisfaciendo sus necesidades y requerimientos.

2. ¿Considera Usted que el Clima Laboral influye en el desempeño de los Trabajadores de la Oficina de Recursos Humanos del Ministerio de la Producción respecto a su capacidad técnica?

Tabla N° 2

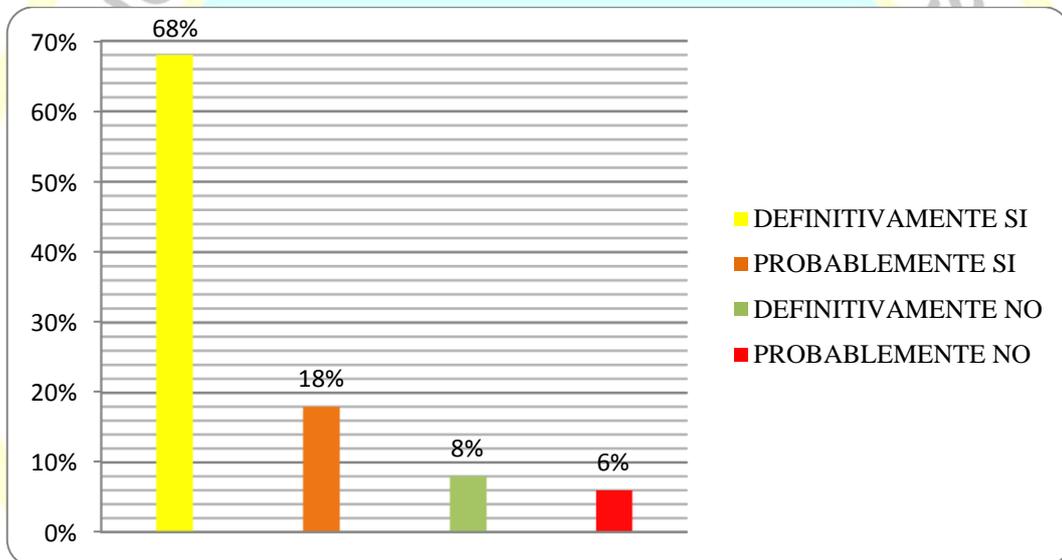
EL CLIMA LABORAL /DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES / CAPACIDAD TECNICA

RESPUESTAS	N°	%
DEFINITIVAMENTE SI	63	68%
PROBABLEMENTE SI	17	18%
DEFINITIVAMENTE NO	7	8%
PROBABLEMENTE NO	5	6%
TOTAL	92	100

Fuente: Elaboración propia

Figura N° 2

EL CLIMA LABORAL /DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES/ CAPACIDAD TECNICA



INTERPRETACION

El 68% de los encuestados respondió que definitivamente sí, el 18% probablemente que sí, el 8% definitivamente no y el 6% probablemente no.

Significa que el Clima Laboral influye en el desempeño de los Trabajadores de la Oficina de Recursos Humanos del Ministerio de la Producción, porque cuando dicho clima es estable, adecuado y homogéneo hace posible que los trabajadores tengan la plena seguridad y garantía que desarrollarán sus funciones con toda la capacidad técnica que han adquirido mediante la experiencia y la capacitación permanente haciendo posible con ello que se interactúe con el interno y externo propiciando con

ello un desempeño eficiente y contribuyendo al cumplimiento de sus objetivos y metas.

3. ¿Con qué frecuencia considera Usted que el Clima Laboral influye en el desempeño de los Trabajadores de la Oficina de Recursos Humanos del Ministerio de la Producción ¿

Tabla N° 3

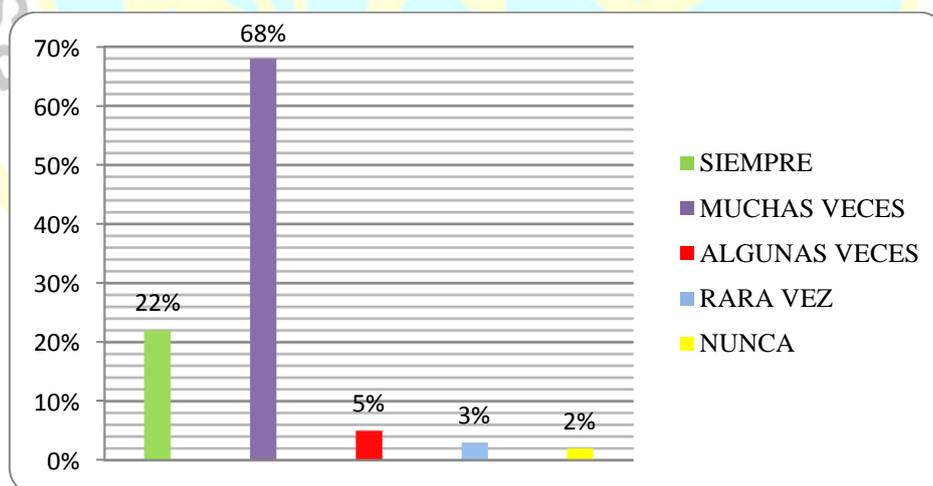
EL CLIMA LABORAL /DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES/ TRATO A LOS USUARIOS

RESPUESTAS	N°	%
SIEMPRE	20	22%
MUCHAS VECES	63	68%
ALGUNAS VECES	5	5%
RARA VEZ	3	3%
NUNCA	1	2%
TOTAL	92	100

Fuente: Elaboración propia

Figura N° 3

EL CLIMA LABORAL /DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES/ TRATO A LIS USUARIOS



Fuente: Elaboración propia

El 68% de los encuestados respondieron que muchas veces, el 22% que siempre, el 5% que algunas veces, el 3% que rara vez y el 2% que nunca.

Significa que el Clima Laboral influye en el desempeño de los Trabajadores de la Oficina de Recursos Humanos del Ministerio de la Producción, por cuanto el hecho mismo que exista un adecuado clima organizacional, un cuadro de asignación del personal debidamente estructurado, con funciones asignadas de manera correcta, así como que hay una predisposición de los trabajadores a mejorar su desempeño mediante el cumplimiento eficiente de sus funciones se puede tener la plena seguridad que brindar a sus usuarios el mejor trato posible no solamente cuando estén presentes, sino también cuando existe una comunicación fluida y los servicios solicitados satisfacen plenamente sus necesidades, demandas y requerimientos.

4. ¿En qué medida considera Usted que el Clima Laboral influye en el desempeño de los trabajadores de la Oficina de Recursos Humanos del Ministerio de la Producción respecto a la cooperación integral en el trabajo?

Tabla N° 4

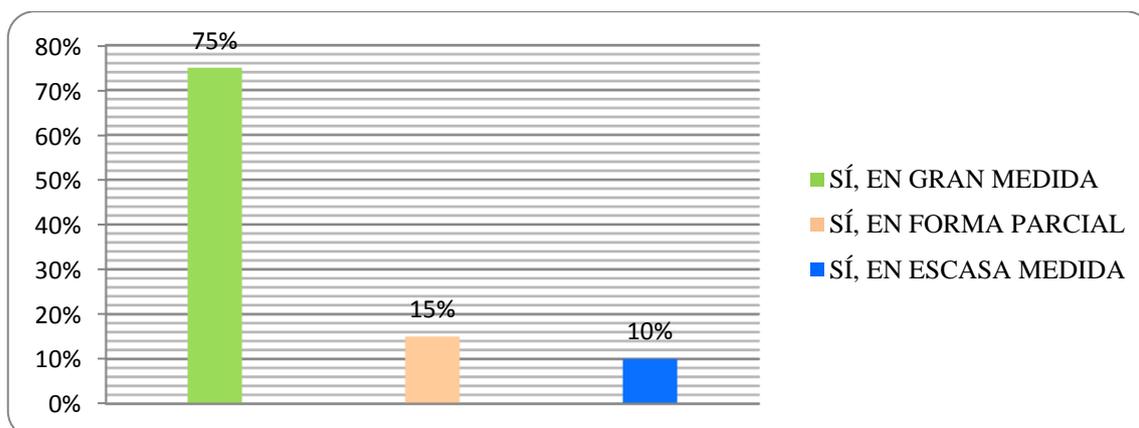
EL CLIMA LABORAL /DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES/ COOPERACION INTEGRAL EN EL TRABAJO

RESPUESTAS	N°	%
SÍ, EN GRAN MEDIDA	69	75%
SÍ, EN FORMA PARCIAL	14	15%
SÍ, EN ESCASA MEDIDA	9	10%
TOTAL	92	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura N° 4

EL CLIMA LABORAL /DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES/ COOPERACION INTEGRAL EN EL TRABAJO



INTERPRETACION

El 78% de los encuestados respondieron si, en gran medida, el 15%, si en forma parcial y el 10% que si, en escasa medida.

Significa que el Clima Laboral influye en la desempeño de los Trabajadores de la Oficina de Recursos Humanos del Ministerio de la Producción, por cuanto el conocimiento pleno de las funciones asignadas permite una interacción permanente entre los trabajadores propiciando la cooperación constante en el trabajo a fin de generar confianza en sus usuarios respecto a la prestación de servicios eficientes haciendo posible un mejor desempeño que se debe sustentar en una cooperación integral para que de esa manera se contribuya al cumplimiento de sus objetivos y metas.

5. ¿Considera Usted que el Clima Laboral influye en el desempeño de los Trabajadores de la Oficina de Recursos Humanos del Ministerio de la Producción respecto al respeto a sus compañeros?

Tabla N° 5

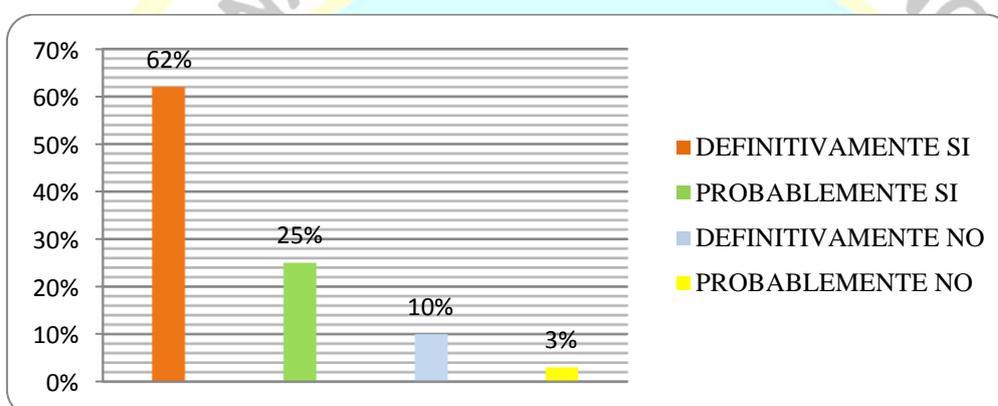
EL CLIMA LABORAL /DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES/ RESPETO A SUS COMPAÑEROS

RESPUESTAS	N°	%
DEFINITIVAMENTE SI	57	62%
PROBABLEMENTE SI	23	25%
DEFINITIVAMENTE NO	9	10%
PROBABLEMENTE NO	3	3%
TOTAL	92	100

Fuente: Elaboración propia

Figura N° 5

EL CLIMA LABORAL /DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES/ RESPETO A SUS COMPAÑEROS



INTERPRETACION

El 62% de los encuestados respondieron que definitivamente si, el 25% que probablemente sí, el 10% que probablemente no y el 3% que definitivamente sí. Significa que un Clima Laboral adecuado, integrado, estable y homogéneo influye de manera significativa no solo en el trato a sus usuarios en los servicios que solicitan, sino en forma interna cuando existe una adecuada asignación de funciones, se conocen las líneas de autoridad y las responsabilidades están establecidas se genera el respeto mutuo entre los trabajadores lo que propicia un mejor desempeño en el cumplimiento de sus funciones.

6. ¿Considera Usted que el Clima Laboral influye en el desempeño de los Trabajadores de la Oficina de Recursos Humanos del Ministerio de la Producción respecto al trabajo en equipo?

Tabla N° 6

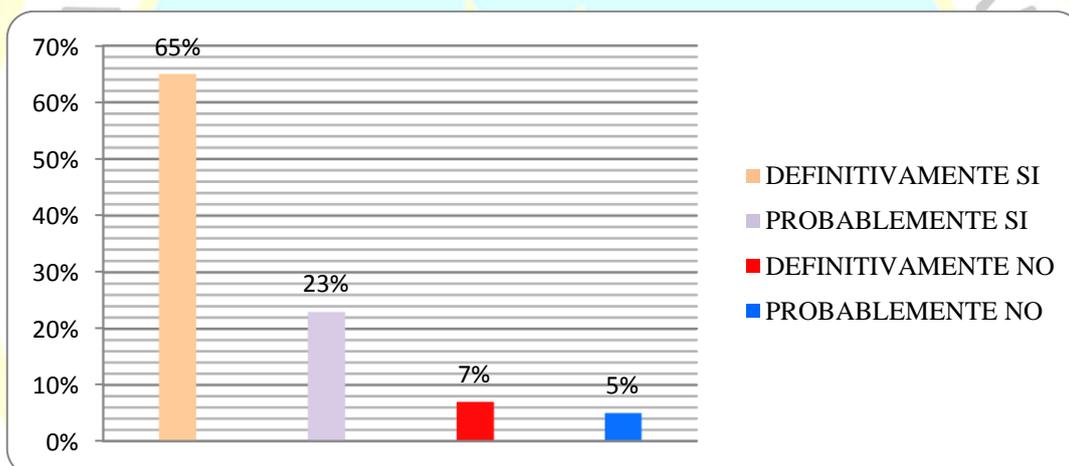
EL CLIMA LABORAL /DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES/ TRABAJO EN EQUIPO

RESPUESTAS	N°	%
DEFINITIVAMENTE SI	60	65%
PROBABLEMENTE SI	21	23%
DEFINITIVAMENTE NO	6	7%
PROBABLEMENTE NO	5	5%
TOTAL	92	100

Fuente: Elaboración propia

Figura N° 6

EL CLIMA LABORAL /DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES/ TRABAJO EN EQUIPO



INTERPRETACION

El 65% de los encuestados respondieron que definitivamente si, el 23% probablemente sí, el 7% probablemente no y el 5% definitivamente no.

Significa que cuando existe la predisposición de los niveles jerárquicos responsables de la Gestión de la Oficina de Recursos Humanos propicia la existencia de un clima laboral altamente integrado de manera que pueda generar el trabajo en equipo sobre todo cuando se debe de cumplir funciones con responsabilidad para efectos de generar las condiciones necesarias para el desarrollo del trabajo en equipo que debe

estar orientado a la prestación de más y mejores servicios a sus usuarios haciendo posible satisfacer sus necesidades y generando una mejor imagen de dicha oficina.

7. ¿Con que frecuencia considera Usted que el Clima Laboral influye en el desempeño de los Trabajadores de la Oficina de Recursos Humanos del Ministerio de la Producción respecto a su esfuerzo e interés?

Tabla N° 7

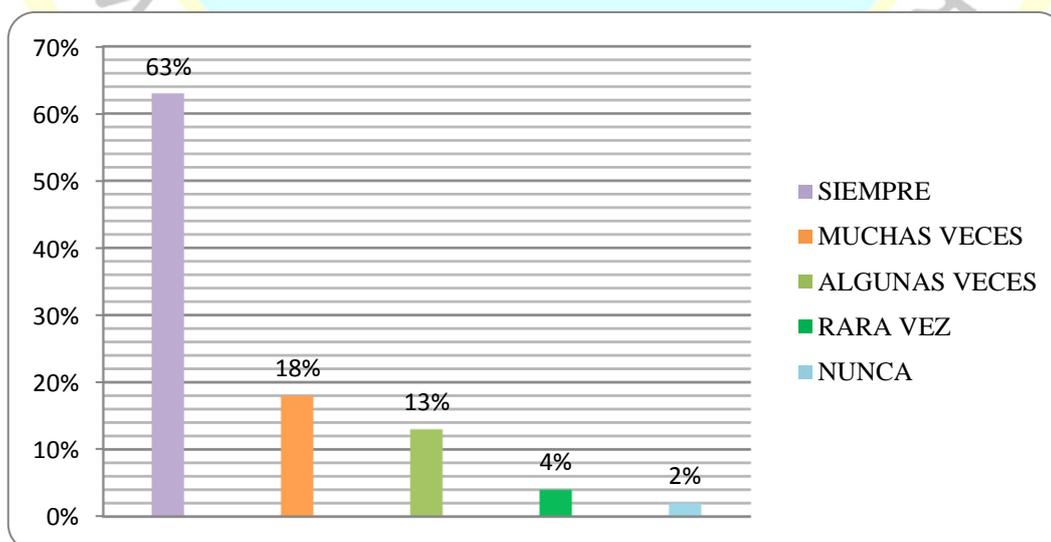
EL CLIMA LABORAL /DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES/ ESFUERZO E INTERES

RESPUESTAS	N°	%
SIEMPRE	57	63%
MUCHAS VECES	17	18%
ALGUNAS VECES	12	13%
RARA VEZ	4	4%
NUNCA	2	2%
TOTAL	92	100

Fuente: Elaboración propia

Figura N° 7

EL CLIMA LABORAL /DESEMPEÑO LABORAL/ ESFUERZO E INTERES



INTERPRETACION

El 63% de los encuestados respondieron que siempre, el 18% que muchas veces, el 13% algunas veces, el 4% que rara vez y el 2% que nunca.

Cuando existe una adecuada organización y una estructura administrativa plenamente establecida en la Oficina de Recursos Humanos y ello ha posibilitado un clima laboral altamente confiable genera una mayor responsabilidad de parte de los trabajadores en general, lo que genera que exista un esfuerzo e interés individual y colectivo lo que permite crear las condiciones necesarias para un desempeño eficiente que debe significar para sus usuarios la prestación de servicios con valor agregado que signifique la plena satisfacción de sus necesidades creando con ello el efecto multiplicador que genere una mejor imagen de dicha oficina tanto para el entorno interno y sobre todo externo.

8. ¿En qué medida considera Usted que el Clima Laboral influye en el Desempeño de los Trabajadores de la Oficina de Recursos Humanos del Ministerio de la Producción respecto a su entusiasmo e ilusión por el trabajo?

Tabla N° 8

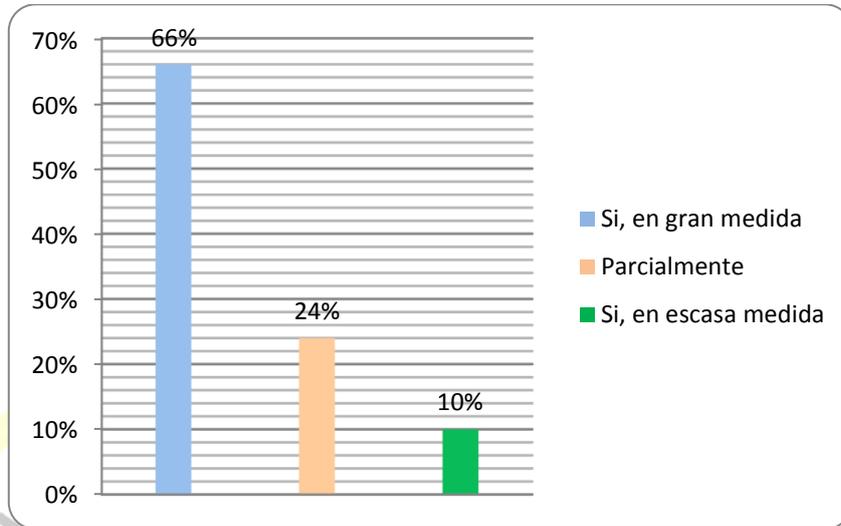
EL CLIMA LABORAL /DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES/ ENTUSIASMO E ILUSION POR EL TRABAJO

RESPUESTAS	N°	%
Si, en gran medida	61	66%
Parcialmente	22	24%
Si, en escasa medida	9	10%
TOTAL	92	100

Fuente: Elaboración propia

Figura N° 8

EL CLIMA LABORAL /DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES/ ENTUSIASMO E ILUSION POR EL TRABAJO



INTERPRETACION

El 66% de los encuestados respondieron si, en gran medida, el 24% que parcialmente y el 10% que si, en escasa medida.

Cuando existe una estructura organizativa y administrativa plenamente establecida en la Oficina de Recursos Humanos y articulada directamente a los servicios que debe prestar a sus usuarios y por lo tanto hay en la realidad un clima adecuado, estable y homogéneo genera en los trabajadores un entusiasmo e ilusión no solamente en el plano individual, sino también en el colectivo propiciando un mejor y eficiente desempeño que debe estar orientado al cumplimiento de sus objetivos y metas en lo que se refiere al entorno interno para que genere un efecto positivo en el entorno externo generando una mejor imagen a dicha oficina.

9. ¿Considera Usted que el Clima Laboral influye en el desempeño de los Trabajadores de la Oficina de Recursos Humanos del Ministerio de la Producción respecto a su superación profesional

Tabla N° 9

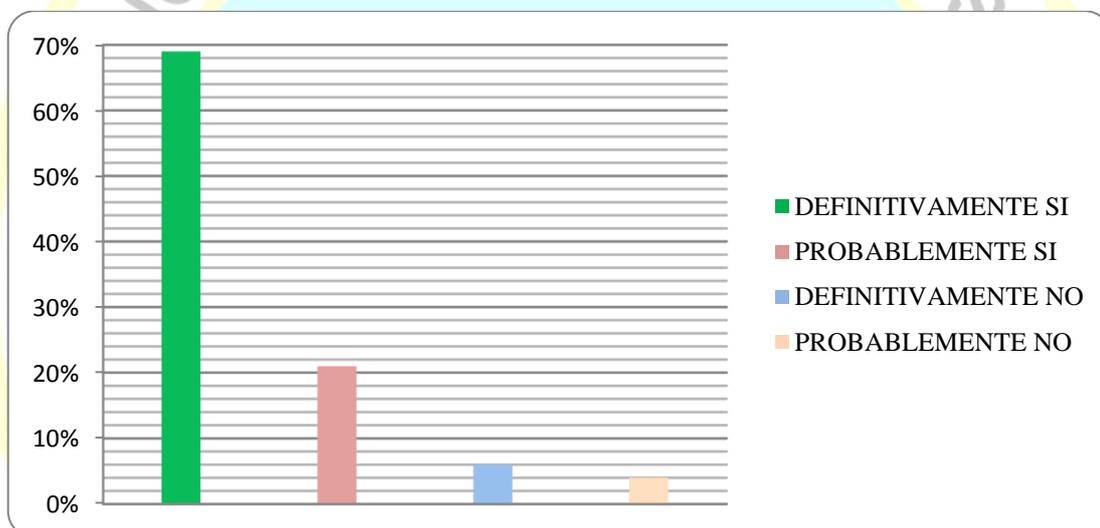
EL CLIMA LABORAL /DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES/ SUPERACION PROFESIONAL

RESPUESTAS	N°	%
DEFINITIVAMENTE SI	63	69%
PROBABLEMENTE SI	19	21%
DEFINITIVAMENTE NO	6	6%
PROBABLEMENTE NO	4	4%
TOTAL	92	100

Fuente: Elaboración propia

Figura N° 9

EL CLIMA LABORAL /DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES/ SUPERACION PROFESIONAL



INTERPRETACION

El 69% de los encuestados respondieron que definitivamente si, el 21% probablemente sí, el 6% probablemente sí y el 4% definitivamente no.

Es indudable que la existencia de un clima laboral altamente positivo en la Oficina de Recursos Humanos del Ministerio de la Producción permite una plena interacción de los trabajadores que genera expectativas de superación profesional que se materializa en los programas de capacitación permanente que pueden significar que debido a sus capacidades y competencias puedan aspirar a ejercer

funciones de responsabilidad que propicie mejores remuneraciones que procuren su desempeño eficiente y una mejor prestación de servicios a sus usuarios.

10. ¿Con qué frecuencia considera Usted que el Clima Laboral influye en el desempeño de los Trabajadores de la Oficina de Recursos Humanos del Ministerio de la Producción respecto a su superación personal?

Tabla N° 10

EL CLIMA LABORAL /DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES/ SUPERACION PERSONAL

RESPUESTAS	Nº	%
SIEMPRE	53	58%
MUCHAS VECES	20	22%
ALGUNAS VECES	11	12%
RARA VEZ	6	6%
NUNCA	2	2%
TOTAL	92	100

Fuente: Elaboración propia

Figura N° 10

EL CLIMA LABORAL /DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES/ SUPERACION PERSONAL



INTERPRETACION

El 58% de los encuestados respondieron que siempre, el 22% que muchas veces, el 12% algunas veces, el 6% rara vez y el 2% nunca.

Si la Oficina de Recursos Humanos del Ministerio de la Producción cuenta con una adecuada organización institucional y administrativa sustentado en la

existencia de un clima laboral estable y homogéneo hace posible que se produzca en los Trabajadores no solamente un eficiente desempeño, sino que haga posible una superación personal que debe apreciarse en el alto grado de responsabilidad en el cumplimiento de sus funciones propiciando con ello una mejor y mayor prestación de servicios con valor agregado a sus usuarios.

4.2 Contrastación de hipótesis

Para la contrastación de las hipótesis se ha considerado la utilización de la prueba no paramétrica denominada la chi cuadrada, por lo tanto se han construido tablas de doble entrada con las frecuencias observadas y las frecuencias esperadas con la finalidad de determinar la influencia de la Variable Independiente sobre la Variable Dependiente, en base al procedimiento que a continuación se detalla:

HIPÓTESIS PRINCIPAL

H1: El Clima Laboral influye en el desempeño de los trabajadores de la Oficina de Recursos Humanos del Ministerio de la Producción.

Ho: El Clima Laboral no influye en el desempeño de los Trabajadores de la Oficina de Recursos Humanos del Ministerio de la Producción.

Tabla N° 11

Clima Laboral/Desempeño de los Trabajadores

FRECUENCIAS OBSERVADAS

EL CLIMA LABORAL	Siempre	DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES				TOTAL
		Muchas veces	Algunas veces	Rara vez	Nunca	
Siempre	5	12	1	0	0	18
Muchas veces	11	29	10	1	2	53
Algunas veces	2	11	1	0	0	14
Rara vez	0	0	1	2	0	3
Nunca	0	1	1	0	2	4
TOTAL	18	53	14	3	4	92

FRECUENCIAS ESPERADAS

Tabla N° 12

Clima Laboral/Desempeño de los Trabajadores

EL CLIMA LABORAL	DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES					TOTAL
	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Rara vez	Nunca	
Siempre	3.52	10.37	2.74	0.59	0.78	18.00
Muchas veces	10.37	30.53	8.07	1.73	2.30	53.00
Algunas veces	2.74	8.07	2.13	0.46	0.60	14.00
Rara vez	0.59	1.73	0.46	0.10	0.12	3.00
Nunca	0.78	2.30	0.60	0.12	0.20	4.00
TOTAL	18.00	53.00	14.00	3.00	4.00	92.00

FUENTE : ELABORACION PROPIA

Teniendo en cuenta que la muestra es una muestra aleatoria simple, la estadística de prueba es:

$$X^2 = \sum \frac{(O-E)^2}{E}$$

Se observa que cuando H_0 es verdadero X^2 , sigue una distribución aproximada de chi cuadrada con $(5-1) (5-1) = 16$, siendo el nivel de significación de 0.05, entonces la regla de decisión es la siguiente:

Rechazar la Hipótesis nula (H_0) si el valor calculado de X^2 es mayor o igual a 26.30

Al calcular la estadística de prueba $X^2 = \sum \frac{(0-2)^2}{E} = 64.47$

Entonces la decisión estadística que se observa es que $64.47 > 26.30$ entonces se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la Hipótesis planteada.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

H1: El Clima Laboral influye en el desempeño de los Trabajadores de la Oficina de Recursos Humanos del Ministerio de la Producción respecto a su capacidad técnica.

Ho: El Clima Laboral no influye en el desempeño de los Trabajadores de la Oficina de Recursos Humanos del Ministerio de la Producción respecto a su capacidad técnica.

Tabla N° 13

Clima Laboral/Desempeño de los Trabajadores/ Desempeño de los Trabajadores

FRECUENCIAS OBSERVADAS

EL CLIMA LABORAL	DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES/ CAPACIDAD TECNICA				TOTAL
	Definitiv. si	Probabl. si	Definitiv. No	Probabl. No	
	Definitivamente si	46	13	3	
Probablemente si	14	3	0	0	17
Definitivamente no	2	1	3	1	7
Probablemente no	1	0	1	3	5
TOTAL	63	17	7	5	92

Tabla N° 14

Clima Laboral/Desempeño de los Trabajadores/ Capacidad Técnica

FRECUENCIAS ESPERADAS

EL CLIMA LABORAL	DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES / CAPACIDAD TECNICA				TOTAL
	Definitiv. si	Probabl. si	Definitiv. no	Probabl. No	
Definitivamente si	43.14	11.64	4.79	3.43	63.00
Probablemente si	1.64	3.14	1.29	0.93	17.00
Definitivamente no	4.79	1.29	0.53	0.39	7.00
Probablemente no	3.43	0.93	0.39	0.25	5.00
TOTAL	63.00	17.00	7.00	5.00	92.00

Teniendo en cuenta que la muestra es una muestra aleatoria simple, la estadística de prueba es:

$$X^2 = \sum \frac{(O-E)^2}{E}$$

Se observa que cuando H_0 es verdadero X^2 , sigue una distribución aproximada de chi cuadrada con $(4-1) (4-1) = 9$ siendo el nivel de significación de 0.05, entonces la regla de decisión es la siguiente:

Rechazar la Hipótesis nula (H_0) si el valor calculado de X^2 es mayor o igual a 16.92

Al calcular la estadística de prueba $X^2 = \sum \frac{(O-E)^2}{E} = 40.73$

Entonces la decisión estadística que se observa es que $40.73 > 16.92$ entonces se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la Hipótesis planteada.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

H2: El Clima Labora influye en el desempeño de los Trabajadores de la Oficina de Recursos Humanos del Ministerio de la Producción respecto al trato a los usuarios.

H0: El Clima Laboral no influye en el desempeño de los Trabajadores de la Oficina de Recursos Humanos del Ministerio de la Producción respecto al trato a los usuarios.

Tabla N° 15

Clima Laboral/Desempeño de los Trabajadores/Trato a los Usuarios

FRECUENCIAS OBSERVADAS

EL CLIMA LABORAL	DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES / TRATO A LOS USUARIOS					TOTAL
	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Rara vez	Nunca	
	Siempre	3	16	1	0	
Muchas veces	15	44	2	1	1	63
Algunas veces	1	2	1	1	0	5
Rara vez	1	1	1	0	0	3
Nunca	0	0	0	1	1	2
TOTAL	20	63	5	3	2	92

FUENTE : ELABORACION PROPIA

Tabla N° 16

Las Normas Tributarias/Impuesto a la Renta de Tercera Categoría/ Costos Computables

FRECUENCIAS ESPERADAS

LAS NORMAS TRIBUTARIAS	IMPUESTO A LA RENTA DE TERCERA CATEGORÍA/ COSTOS COMPUTABLES					TOTAL
	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Rara vez	Nunca	
	Siempre	4.35	13.70	1.09	0.65	
Muchas veces	13.70	43.14	3.42	2.05	0.69	63.00
Algunas veces	1.09	3.42	0.27	0.16	0.06	5.00
Rara vez	0.65	2.05	0.16	0.10	0.04	3.00
Nunca	0.21	0.69	0.06	0.04	0.00	1.00
TOTAL	20.00	63.00	5.00	3.00	1.00	92.00

FUENTE : ELABORACION PROPIA

Teniendo en cuenta que la muestra es una muestra aleatoria simple, la estadística de prueba es:

$$X^2 = \sum \frac{(O-E)^2}{E}$$

Se observa que cuando Ho es verdadero X^2 , sigue una distribución aproximada de chi cuadrada con $(5-1) (5-1) = 16$ siendo el nivel de significación de 0.05, entonces la regla de decisión es la siguiente.

Rechazar la Hipótesis nula (Ho) si el valor calculado de X^2 es mayor o igual a 26.30

Al calcular la estadística de prueba $X^2 = \sum \frac{(0-2)^2}{E} = 39.89$

Entonces la decisión estadística que se observa es que $39.89 > 26.30$ entonces se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la Hipótesis planteada.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

H3: El Clima Laboral influye en el desempeño de los Trabajadores de la Oficina de Recursos Humanos del Ministerio de la Producción respecto a su cooperación integral en el trabajo.

Ho: El Clima Laboral no influye en el desempeño de los Trabajadores de la Oficina de Recursos Humanos del Ministerio de la Producción respecto a su cooperación integral en el trabajo.

Tabla N° 17

El Clima Laboral/ Desempeño de los Trabajadores/Cooperación Integral en el Trabajo

FRECUENCIAS OBSERVADAS

EL CLIMA LABORAL	DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES / COOPERACION INTEGRAL EN EL TRABAJO			TOTAL
	Si, en gran medida	Si, en forma parcial	Si, en escasa medida	
Si, en gran medida	55	10	4	69
Si, en forma parcial	11	1	2	14
Si, en escasa medida	3	3	3	9
TOTAL	69	14	9	92

FUENTE: ELABORACION PROPIA

Tabla N° 18

El Cima Laboral/ Desempeño de Los Trabajadores/Cooperación en el Trabajo

FRECUENCIAS ESPERADAS

EL CLIMA LABORAL	DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES /			TOTAL
	COOPERACION EN EL TRABAJO			
	Si, en gran medida	Si, en forma parcial	Si, en escasa medida	
Si, en gran medida	51.75	10.50	6.75	69.00
Si, en forma parcial	10.50	2.13	1.37	14.00
Si, en escasa medida	6.75	1.37	0.88	9.00
TOTAL	69.00	14.00	9.00	92.00

FUENTE: ELABORACION PROPIA

Teniendo en cuenta que la muestra es una muestra aleatoria simple, la estadística de prueba es:

$$X^2 = \sum \frac{(O-E)^2}{E}$$

Se observa que cuando Ho es verdadero X^2 , sigue una distribución aproximada de chi cuadrada con $(3-1) (3-1) = 4$ siendo el nivel de significación de 0.05, entonces la regla de decisión es la siguiente:

Rechazar la Hipótesis nula (Ho) si el valor calculado de X^2 es mayor o igual a 9.42

Al calcular la estadística de prueba $X^2 = \sum \frac{(0-2)^2}{E} = 11.38$

Entonces la decisión estadística que se observa es que $11.38 > 9.42$ entonces se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la Hipótesis planteada.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

Los resultados de la investigación demuestran que cuando existe de parte de los responsables de la Gestión de la Oficina de Recursos Humanos del Ministerio de la Producción la plena predisposición de articular acciones que propicien un clima laboral altamente confiable, estable, adecuado y homogéneo genera las condiciones necesarias para que los trabajadores puedan tener un eficiente desempeño en el cumplimiento de las funciones asignadas cuyos resultados deben significar la prestación de más y mejores servicios con valor agregado a sus usuarios haciendo posible con ello una mejora sustancial de la imagen no solamente en el plano interno, sino sobre todo en su interacción con otras oficinas contribuyendo con ello a mejorar la imagen del Ministerio de la Producción en lo que respecta a satisfacer las necesidades de sus usuarios respecto a sus exigencias y demandas que requiere contar con una infraestructura administrativa adecuada y plenamente organizada.

En relación a la Hipótesis principal teniendo en cuenta los antecedentes tomados en cuenta en la presente investigación se coincide con Ríos (2015) respecto a que el Clima laboral es fundamental en toda entidad sea privada o pública porque propicia el interés personal y profesional de sus Trabajadores, los motiva a cumplir las funciones asignadas y permite un mejor desempeño generando con ello el cumplimiento de sus objetivos y metas basados en la prestación de más y mejores servicios a sus usuarios.

En lo que respecta a la primera Hipótesis específica encuentro coincidencias con Orellana (2015) en lo que se refiere a que el Clima Laboral permite que exista la

predisposición de sus Trabajadores a cumplir sus funciones teniendo como base sus capacidades técnicas generadas por la experiencia y su constante superación y capacitación no solamente personal, sino sobre todo profesional contribuyendo con ello a que la entidad cumpla satisfactoriamente sus objetivos y metas especialmente en lo que se relaciona a los servicios que presta a sus usuarios.

Respecto a la segunda Hipótesis específica encuentro coincidencias con Pérez (2015) en el sentido de que el Clima Laboral estable, adecuado y homogéneo que debe existir en toda entidad pública genera las condiciones necesarias para que los trabajadores tengan un eficiente desempeño basado en un tratado adecuado a sus usuarios buscando con ello la plena satisfacción de sus necesidades que significa en lo material el cumplimiento de sus objetivos y metas ya que dicho trato debe significar una impronta de la entidad generando aspectos para mejorar su imagen frente a su entorno interno y sobre todo su entorno externo.

En lo que se refiere a la tercera Hipótesis específica encuentro coincidencias con Toledo (2015) en la consideración de que el hecho de que existe en la entidad un clima satisfactorio, positivo y adecuado permite que los Trabajadores sean partícipes de plena cooperación integral con el trabajo que se realiza en la misma propiciando con ello un mejor desempeño en el cumplimiento de sus funciones que debe tener un resultado positivo basado en la prestación de más y mejores servicios a sus usuarios.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

1. De acuerdo a los resultados obtenidos y a la contrastación de la hipótesis principal se ha demostrado que el Clima Laboral influye de manera significativa en el desempeño de los Trabajadores de la Oficina de Recursos Humanos del Ministerio de la Producción por cuanto genera las condiciones necesarias para que los mismos se sientan motivados, utilicen todas sus capacidades técnicas y su experiencia para propiciar un trato adecuado a sus usuarios y existe en el entorno interno una plena cooperación en el trabajo haciendo posible con ello el cumplimiento de sus objetivos y metas considerados en sus planes.
2. De acuerdo a los resultados obtenidos y a la contrastación de la hipótesis específica 1 se ha demostrado que el Clima Laboral influye de manera significativa en el desempeño de los Trabajadores de la Oficina de Recursos Humanos del Ministerio de la Producción por cuanto hace posible que existan la predisposición del personal de utilizar todas sus capacidades técnicas para el mejor desarrollo de las funciones asignadas creando las condiciones adecuadas para una mejor prestación de los servicios solicitados por sus usuarios buscando con ello satisfacer sus necesidades y demandas, así como mejorar la imagen institucional frente a su entorno interno y externo.
3. De acuerdo a los resultados obtenidos y a la contrastación de la hipótesis específica 2 se ha demostrado que el Clima Laboral Influye de manera significativa en el desempeño de los Trabajadores de la Oficina de Recursos

Humanos del Ministerio de la Producción por cuanto en las condiciones necesarias y adecuadas que desarrollan su trabajo permite una motivación muy especial que se materializa cuando se genere un trato adecuado a sus usuarios que deben estar sustentado en el eficiente desempeño de sus funciones por parte de los trabajadores propiciando con ello la satisfacción plena de sus necesidades y demandas.

4. Los resultados obtenidos y la contratación de la hipótesis específica 3 se ha demostrado que el Clima Laboral influye de manera significativa en el desempeño de los Trabajadores de la Oficina de Recursos Humanos del Ministerio de la Producción, por cuando si dicho clima es estable, motivador y homogéneo es posible que exista un alto grado de cooperación integral en el trabajo por el eficiente desempeño de sus funciones que deben estar orientadas a la prestación de más y mejores servicios a sus usuarios a fin de que éstos generen el efecto multiplicador haciendo posible que exista de parte de sus usuarios la garantía y seguridad de que los servicios recibidos satisfagan sus necesidades y demandas.

6.2 Recomendaciones

1. Se recomienda a los responsables de la Oficina de Recursos Humanos del Ministerio de la Producción que hagan posible una organización sólida y una estructura adecuada a fin de propiciar la existencia de un clima laboral altamente positivo, integrador, motivador y adecuado para hacer posible un mejor desempeño de sus Trabajadores a fin de que contribuyan a la prestación de más y mejores servicios a sus usuarios para satisfacer de esa manera sus necesidades y requerimientos.

2. Considerando la naturaleza de los servicios que presta se recomienda a los responsables de la Oficina de Recursos Humanos del Ministerio de la Producción que propicien con sus principios, valores y actitudes la existencia de un Clima Laboral adecuado y estable que genere la predisposición a que los Trabajadores hagan uso de todas sus capacidades técnicas para mejorar su desempeño y propiciar con ello el cumplimiento eficiente de sus funciones que deben estar orientadas al cumplimiento de sus objetivos y metas previstos en sus planes.
3. Teniendo en cuenta que el Ministerio de la Producción es una entidad pública que presta servicios, se recomienda a las personas responsables de la Oficina de Recursos Humanos que contribuyan a la creación y existencia de un Clima Laboral que haga posible que se materialice un tratado adecuado a sus usuarios en lo que respecta a que los servicios que reciban deben satisfacer plenamente sus necesidades y requerimientos en todas sus manifestaciones para que hagan el efecto multiplicador y genere un mejor imagen a dicha oficina.
4. Debido a la importancia de los servicios que presta el Ministerio de la Producción se recomienda a los responsables de la Oficina de Recursos Humanos que deben propiciar la existencia de un Clima Laboral satisfactorio a fin de que sus Trabajadores contribuyan con el mejor desempeño de sus funciones mediante la cooperación integral en trabajo para propiciar con ello una mejor prestación de los servicios a sus usuarios en todas sus manifestaciones generando dentro de lo posible a garantizar una mejor imagen de la entidad en general y en particular de la oficina de recursos humanos.

REFERENCIAS

7.1 Fuentes Bibliográficas

Alvarez, H. (2014). *Filosofía de la Interacción Humana*. Caracas - Venezuela: El Universo.

Chiavenato, I. (2015). *Administración de Recursos Humanos*. . Mexico: Editorial McGraw.

Chiavenato, I. (2015). *Gestión del Talento Humano*. . Mexico: Editorial McGraw.

Guerra, M. (2015). *Teoría del Desempeño*. Mexico: Mc Grill.

Lopez, H. (2014). *Clima Organizacional*. Mexico: Editorial Ediciones Contables y Administrativas.

Mendez, C. (2015). *Teoría del Clima Laboral*. Colombia: Universidad del Rosario.

Orellana, J. (2015). *Clima organizacional y desempeño docente en la Facultad de Comunicación*. Huancayo: UNC.

Perez, L. (2015). *El Clima Organizacional y la satisfacción Laboral en los trabajadores del Instituto de investigaciones de la Amazonía Peruana*. Iquitos: IIAP.

Ruiz, J. (2014). *Propuesta de estrategias para mejorar el clima organizacional en la empresa Costa Gas*. Chiclayo: PRG.

Toledo, C. (2016). *Cultura Organizacional y su influencia en el Clima Organizacional en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión*. Huacho: UNJFSC.

Uribe, J. (2015). *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales*. Mexico: Manual MÓderno.

ANEXOS

En la entrevista efectuada en la muestra correspondiente se utilizó el siguiente cuestionario:

1. ¿Con qué frecuencia considera Usted que el Clima Laboral influye en el desempeño de los trabajadores de la Oficina de Recursos Humanos del Ministerio de la Producción?

a. Siempre () b. Muchas veces () c. Algunas veces ()

d- Rara Vez () e. Nunca ()

2. ¿Considera Usted que el Clima Laboral influye en el Desempeño de los Trabajadores de la Oficina de Recursos Humanos del Ministerio de la Producción respecto a su capacidad técnica?

a. Definitivamente si () b. Probablemente si ()

c. Definitivamente no () d. Probablemente no ()

3. ¿Con qué frecuencia considera Usted que el Clima Laboral influye en el Desempeño de los Trabajadores de la Oficina de Recursos Humanos del Ministerio de la Producción respecto al trato adecuado a los usuarios?

a. Siempre () b. Muchas veces () c. Algunas veces ()

d. Rara vez () e. Nunca ()

4. ¿En qué medida considera Usted que el Clima Laboral influye en el Desempeño de los Trabajadores de la Oficina de Recursos Humanos del Ministerio de la Producción respecto a la cooperación integral en el trabajo?
- a. Si, en gran medida () b. Si, en forma parcial ()
- c. Si, en escasa medida ()
5. ¿Considera Usted que el Clima Laboral influye en el Desempeño de los Trabajadores de la Oficina de Recursos Humanos del Ministerio de la Producción respecto al respeto a sus compañeros?
- a. Definitivamente si () b. Probablemente si ()
- c. Probablemente no () d. Definitivamente no ()
6. ¿Considera Usted que el Clima Laboral influye en el Desempeño de los Trabajadores de la Oficina de Recursos Humanos del Ministerio de la Producción respecto al trabajo en equipo?
- a. Definitivamente si () b. Probablemente si ()
- c. Probablemente no () d. Definitivamente no ()
7. ¿Con que frecuencia considera Usted que el Clima Laboral influye en el Desempeño de los Trabajadores de la Oficina de Recursos Humanos del Ministerio de la Producción respecto al esfuerzo e interés?
- a. Siempre () b. Muchas veces () c. Algunas veces ()

d. Rara vez () e. Nunca ()

8. ¿En qué medida considera Usted que el Clima Laboral influye en el Desempeño de los Trabajadores de la Oficina de Recursos Humanos del Ministerio de la Producción respecto al entusiasmo e ilusión en el trabajo?

a. Si en gran medida () b. Parcialmente ()

c. Si, en escasa medida ()

9. ¿Considera Usted que el Clima Laboral influye en el Desempeño de los Trabajadores de la Oficina de Recursos Humanos del Ministerio de la Producción respecto a la superación profesional?

a. Definitivamente si () b. Probablemente si ()

c. Probablemente no () d. Definitivamente no ()

10. ¿Con qué frecuencia considera Usted que el Clima Laboral influye en el Desempeño de los Trabajadores de la Oficina de Recursos Humanos del Ministerio de la Producción respecto a la superación personal?

a. Siempre () b. Muchas veces () c. Algunas veces ()

d. Rara Vez () e. Nunca ()

Mg. C.PCC. Teodorico Ángel Villanueva Rodríguez
ASESOR

Dra. Elena Luisa Laos Fernández
PRESIDENTE

Mg. Carlos Máximo Gonzales Añorga
SECRETARIO

Dr. C.PCC. Jorge Horacio Romero Herbozo
VOCAL

