

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS



TESIS

**DIFERENCIAS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ENTRE CORPAC TINGO
MARÍA Y CORPAC HUÁNUCO**

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN**

ELABORADO POR

Bach.: Milagros Cárdenas Ushiñahua

ASESOR

Lic. Adm. Antonio Santos Simeón Núñez

TINGO MARÍA - PERÚ

2015



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS N° 004-2015-DACA-FCEA-UNAS

En la ciudad universitaria a los 06 días del mes de noviembre de 2015, siendo las 10:00 am, reunidos en la Sala de conferencias del Centro de Simulación de Negocios y Asesoría Empresarial del DACA-FCEA, se instaló el Jurado Evaluador nombrado mediante Resolución Nro.243/2014-CFCEA de fecha 22 de octubre de 2014, a fin de dar inicio a la sustentación de la tesis para optar el título de Licenciado en Administración denominado:

"DIFERENCIAS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE CORPAC EN TINGO MARIA Y HUANUCO"

Presentado por la Bachiller en Ciencias Administrativas MILAGROS CARDENAS USHIÑAHUA, luego de la sustentación y absueltas las preguntas de rigor, se procedió a la respectiva calificación de conformidad con el Art. 26° del Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, cuyo resultado se indica a continuación:

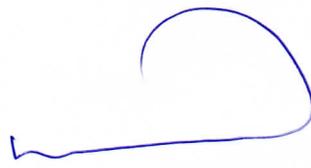
APROBADO POR : MAYORIA
CALIFICATIVO : BUENO

Siendo las 11:05am. Se dio por culminado el acto público de sustentación de tesis, firmando a continuación los miembros del honorable jurado y su asesor, en señal de conformidad.

Tingo María, 06 de noviembre de octubre de 2015



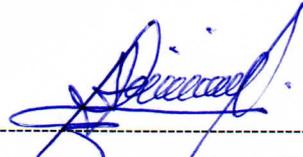
Mag. JUAN PAZ SOLDAN CHAVEZ
Presidente del Jurado



Lic. Adm. LEONOR HUAMÁN CAMACHO
Miembro de jurado



Mag. NEBENKA CARO POTOKAR
Miembro de jurado



Lic. Adm. ANTONIO SIMEÓN NÚÑEZ
Asesor



REGISTRO DE TESIS CONDUCENTE AL TITULO UNIVERSITARIO

(Resol.1562-2006-ANR, Resol. 196-2013-CU-R-UNAS y Resol. 059-2013-CU-R-UNAS)

I. DATOS GENERAL DE PREGRADO

Universidad : Universidad Nacional Agraria de la Selva

Facultad : Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Título de tesis : Diferencias el Clima Organizacional y su incidencia en el Desempeño Laboral de CORPAC Tingo María y Huánuco

Autor : Apellido y nombre: Cárdenas Ushiñahua, Milagros
DNI: 45643196
Titulo conducente a: Licenciado en Administración
Año de sustentación y aprobación:2016

Asesor de tesis : Antonio Santos Simeón Núñez

Área académica : finanzas

Programa de investigación:
03: Finanzas

Línea(s) de investigación (s):
32: finanzas empresariales

Eje temáticos de investigación:
3203: Financiamiento empresarial
3201: Indicadores de rentabilidad

Lugares de ejecución:
ciudad de Tingo María distrito de Rupa Rupa, provincia de Leoncio Prado
y departamento de Huánuco.

Duración : inicio : 25 febrero
Termino : 30 de octubre 2015

Financiamiento :
FEDU : -.-
PROPIO : S/ 350.00
OTROS : -.-

DEDICATORIA

A mis padres Néstor Cárdenas Saldaña y Rosa Ushiñahua Amasifuen quienes fueron mi soporte y me brindaron su gran apoyo emocional y la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, por el valor mostrado para seguir adelante en el tiempo que escribía esta tesis.

A mi hermano Pierre cárdenas por ser el ejemplo de un hermano mayor y de la cual aprendí aciertos y consejos para seguir adelante como persona y profesional.

A mi esposo Piero Quiroz por enseñarme ser perseverante y el apoyo incondicional que me ha brindado.

A Marcelo y Alessandro por enseñarme el significado de la palabra coraje y por ser el motivo de mis días.

AGRADECIMIENTO

Dedico este trabajo principalmente a Dios por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional y por regalarme una familia maravillosa.

A mis padres por ser unos seres humanos maravillosos, por enseñarme y demostrarme su paciencia, perseverancia y esfuerzo en concederme la oportunidad de estudiar y por su constante apoyo a lo largo de mi vida.

A mi hermano por sus consejos, motivación y toda la ayuda que me brindó en toda mi etapa universitaria.

A mi esposo por compartir esa gran etapa de estudiante juntos, por el apoyo emocional y entusiasmo que ha mostrado siempre.

A mis hijos por ser la razón de mi motivación sin ellos las fuerzas de levantarme cada día para ser mejor persona no sería una realidad, gracias Alessandro y Marcelo por existir y formar parte de mí.

A mi suegra Ketty Vargas, por haberme mostrado su generosidad y la calidad de persona que es, durante todo este tiempo.

A la Cooperación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial por abrirme las puertas y brindarme esa confianza de hacer uso de sus archivos e informaciones que fueron necesarias para elaborar el presente trabajo.

Al Mg. José Onofre Saavedra Cango, por darme la oportunidad y confianza de trabajar dentro de su equipo de trabajo.

A mis colegas de trabajo y de todas las áreas en conjunto, por su apoyo, ánimos y consejos para seguir adelante.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
RESUMEN	10
ABSTRACT	11
INTRODUCCIÓN.....	12
CAPÍTULO I: FUNDAMENTO TEÓRICO.....	15
2.1 Base teóricas.....	15
2.1.1 Teorías sobre el clima organizacional de Litwin Stinger	15
2.1.2 El clima organizacional de Schneider y Hall.....	15
2.1.3 El clima organizacional de Value Profit Chain	17
2.1.4 El clima organizacional de Heskett, Sasser & Schlesinger	17
2.1.5 Teoría de la satisfacción laboral de Herzberg	18
2.1.6 Teoría de las necesidades de Mcclelland.....	20
2.1.7 Teoría de la equidad	23
2.1.8 Teoría de la expectativa de Vroom.....	26
2.2 Antecedentes de investigación	28
2.3 Definición de términos básicos	30
2.3.1 Clima organizacional.....	30
2.3.2 Desempeño laboral	31
2.3.3 Recursos humanos	31
2.3.4 Comunicación.....	31
2.3.5 Liderazgo	32
2.3.6 Motivación.....	32
2.3.7 Talento.....	32

2.3.8	Capacitación del personal.....	33
2.3.9	Satisfacción laboral.....	33
CAPÍTULO II: PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO.....		34
3.1	Tipo y nivel investigación.....	34
3.1.1	Tipo de investigación.....	34
3.1.2	Nivel de investigación.....	34
3.2	Método y diseño de investigación.....	34
3.2.1	Método.....	34
3.2.2	Diseño de investigación.....	34
3.3	Población y muestra.....	35
3.4	Instrumento y técnicas de recolección de datos.....	36
3.4.1	Instrumento.....	36
3.5	Técnica de recolección de datos.....	39
3.6	Técnica de análisis estadístico.....	40
3.6.1	La prueba de Chi-cuadrado para la prueba de contingencia o independencia.....	40
3.6.2	Fiabilidad de instrumentos.....	43
3.7	Procedimiento.....	46
CAPÍTULO III: VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS.....		47
4.1	El clima organizacional de los trabajadores de la empresa CORPAC de las ciudades de Huánuco y Tingo María.....	47
4.1.1	Oportunidad de promoción.....	47
4.1.2	Recompensas extrínsecas.....	48
4.1.3	Reconocimiento del propio desempeño laboral.....	49
4.1.4	Adecuada seguridad.....	50

4.1.5	Incentivos económicos	50
4.1.6	Valoración social del trabajo	51
4.2	Desempeño laboral de los trabajadores de CORPAC en Tingo María y Huánuco.....	52
4.2.1	Diseño del trabajo.....	52
4.2.2	Realización personal.....	53
4.2.3	Oportunidades de desarrollo futuro	54
4.2.4	Relaciones sociales y tiempo libre.....	55
4.3	Demostración de la hipótesis.....	55
	DISCUSIÓN.....	59
	CONCLUSIONES.....	62
	RECOMENDACIONES	64
	BIBLIOGRAFÍA	65

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla	Pág.
1. Número de trabajadores participantes en la empresa CORPAC S.A de las ciudades de Huánuco y Tingo María, 2014.	36
2. Estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach.	38
3. Oportunidad de promoción.	47
4. Recompensas extrínsecas.	48
5. Dimensión 3: Reconocimiento del propio desempeño laboral.	49
6. Dimensión 4: Adecuada seguridad.	50
7. Incentivos económicos.	50
8. Valoración social del trabajo.	51
9. Diseño del trabajo.	52
10. Realización personal.	53
11. Oportunidades de desarrollo futuro.	54
12. Relaciones sociales y tiempo libre.	55
13. Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa CORPAC de las ciudades de Huánuco y Tingo María	55
14. Pruebas de Chi-Cuadrado.	56
15. Medidas de independencia.	57

RESUMEN

La presente investigación ha tenido el propósito; determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de CORPAC S.A. en las ciudades de Tingo María y Huánuco. El trabajo investigado es de tipo aplicada y desarrollado a nivel explicativo. Se encuestó a los 52 trabajadores que componen el tamaño de población y los datos procesados fueron analizados con el estadístico de Chi-cuadrado, las cuales se llegaron a relacionar el clima organizacional y el desempeño laboral, llegando a determinar una relación de causa-efecto, para ello se utilizaron una escala de intervalo de 5 puntos y 44 interrogantes. Se ha encontrado que los trabajadores de la empresa poseen un buen desempeño laboral, como factores esenciales a los siguientes: diseño del trabajo, realización personal, oportunidades de desarrollo futuro, y relaciones sociales y tiempo libre, y clima organizacional de; la oportunidad de promoción, las recompensas extrínsecas, el reconocimiento del propio desempeño laboral, la adecuada seguridad, los incentivos económicos y la valoración social del trabajo, las cuales poseen un índice de confiabilidad alfa de Cronbach de 0.950, indicándonos que las respuestas de las encuestas son coherentes y nos ayudará a tomar decisiones acertadas, además el valor de Chi-cuadrado de Pearson de 3.957, nos muestra una relación estadísticamente muy significativa ($p < 0.05$), entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa de CORPAC de las ciudades de Huánuco y Tingo María. La relación existente entre el desempeño laboral y el clima organizacional, se relacionan en un 27.6% según el coeficiente Phi, así como el coeficiente de Cramer, mientras por el Coeficiente de contingencia es del 26.6%, siendo estadísticamente muy significativo ($p < 0.05$).

Palabras clave: clima organizacional, desempeño laboral, liderazgo, relación interpersonal, motivación, rendimiento.

ABSTRACT

This research had the purpose; determine the impact of organizational climate on job performance of workers CORPAC SA in the cities of Tingo Maria and Huanuco. The work is researched and developed applicative type explanatory level. the 52 workers who made up the population size and the processed data were analyzed with statistical Chi-square, which is come to associate the organizational climate and job performance, reaching determining a relationship of cause and effect were surveyed to this end an interval scale of 5 points and 44 questions were used. It has been found that the workers of the company have a good job performance, as essential to the following factors: job design, fulfillment, future development opportunities, and social relations and leisure, and organizational climate; the opportunity for promotion, extrinsic rewards, recognition of job performance itself, adequate security, economic incentives and social value of work, which have an index Cronbach alpha reliability of 0.950, indicating that the responses of conduct surveys They are consistent and help us make good decisions, plus the value of Chi-square test of 3,957, shows a statistically significant relationship ($p < 0.05$) between organizational climate and job performance in workers of the company CORPAC the cities of Huanuco and Tingo Maria. The relationship between job performance and organizational climate are related in 27.6% according to the phi coefficient, and the coefficient Cramer, while the coefficient of contingency is 26.6%, which is statistically significant ($p < 0.05$).

Keywords: organizational climate, job performance, leadership, interpersonal relations, motivation, performance.

INTRODUCCIÓN

Estudiar el clima organizacional favorable como motor de la institución es la condición óptima para el buen desempeño laboral. Este desempeño laboral, se encuentran reflejado con las exigencias técnicas, productivas y de servicio de la empresa, ya que, se refiere a lo que hace el trabajo, sino que también aspectos esenciales tales como. Las aptitudes la eficiencia, calidad y productividad) con que desarrolla las actividades laborales asignadas en u periodo determinado, el comportamiento de la disciplina (el aprovechamiento de la jornada laboral, el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo, las especificaciones de los puestos de trabajo) y las cualidades personales que se requiere en el desempeño de determinadas ocupaciones o cargo. El resultado es de suma importancia estudiar porque contribuye a elevar el desempeño laboral, como es el caso en los docentes de la facultad de ciencias económicas y administrativas de la Universidad Nacional Agraria de la Selva y como sostiene Luján (2011) como Guillen y Aduana (2008), que el clima organizacional, definido como el producto de las percepciones que tienen los integrantes de la organización, institución o empresa están matizadas por las actividades, interacciones y experiencias de cada uno de los miembros, junto con las estructuras, las características organizacionales y los individuos que la componen, formando un sistema interdependiente y dinámico que tiene un impacto directo en los resultados de la organización. El conocimiento de clima laboral proporciona la retroinformación acerca de los procesos que determina los comportamientos organizacionales, principalmente, en los aspectos de supervisión, motivación, estilo de liderazgo, condiciones laborales, sistemas de comunicación e involucramiento.

El desempeño laboral, en el presente trabajo de investigación se encuentra reflejado por la teoría de los dos factores de Frederick Herzberg (1968), porque propone

que la satisfacción o insatisfacción del individuo en el trabajo es producto de la relación con su empleo y sus actitudes frente al mismo, las cuales se encuentra sustentada en la existencia de dos clases de factores: intrínsecos o motivadores extrínsecas.

El presente trabajo de investigación, se planteó las siguientes interrogantes general, ¿cuál es la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de CORPAC en Tingo María y Huánuco? Siendo de mucha importancia, ya que se justifica porque, analizó; el liderazgo, motivación, relaciones interpersonales, comunicación, recursos humanos, rendimiento y productividad, también aspectos específicos y dinámicos que tienen resultados directos en el desempeño laboral de los trabajadores, y que considere al programa de mejoramiento del clima organizacional como una alternativa de ayuda a dirigir y mejorar, así como la alusión a la creación de un programa de mejoramiento del clima organizacional de la empresa es importante porque existe condiciones fundamentales que permiten el desarrollo armónico entre la empresa y sus trabajadores y éste le permitirá convertirse en una empresa relacionada con sus colaboradores y viceversa, lográndose obtener beneficios para la empresa en sí, pero fundamentalmente a los trabajadores que se ven afectados por el clima organizacional existente en la empresa, entre los elementos que se tomaron en consideración para mejorar el clima son: métodos de comunicación más eficiente, reconociendo públicos, disminución de conflicto, la práctica de liderazgo participativo, entre otros aspectos que les permita estar motivados y ser más competentes entre compañeros para lograr una mayor satisfacción personal que les obligue a realizar un mejor trabajo, ya que un trabajador motivado y satisfecho refleja su agradecimiento en su labor diaria y este es el motor para el crecimiento empresarial.

El objetivo general de investigación fue; determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de CORPAC S.A. Derivándose en

las siguientes variables e indicadores. Clima organizacional (variable independiente) y sus indicadores como: rendimiento, productividad, responsabilidad y participación

El planteamiento de la hipótesis; el clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral en el aeropuerto CORPAC en Tingo María y Huánuco, para ello la muestra es igual al tamaño de la población; siendo 52 trabajadores, las cuales fueron analizadas con la estadística no paramétricas de Chi-cuadrado, fueron recogidos con una escala de intervalo de 5 puntos y 44 interrogantes, encontrándose los siguientes resultados; el diseño del trabajo, realización personal, oportunidades de desarrollo futuro, y relaciones sociales y tiempo libre. Mientras del clima organizacional, son: la oportunidad de promoción las recompensas extrínsecas, el reconocimiento del propio desempeño laboral, la adecuada seguridad, los incentivos económicos y la valoración social del trabajo se relacionan.

CAPÍTULO I: FUNDAMENTO TEÓRICO

2.1 Base teóricas

2.1.1 Teorías sobre el clima organizacional de Litwin Stinger

El modelo describe que el sistema organizacional está conformado por tecnología, estructura organizacional, estructura social, liderazgo, prácticas de la administración, procesos de decisión y necesidades de los miembros, lo anterior genera un ambiente dentro de la organización, se produce una motivación y se va a dar un comportamiento emergente y va a crear consecuencias para la organización tales como la productividad, la satisfacción, la rotación, el ausentismo, la accidentabilidad, adaptación, innovación y reputación. Es decir, el clima organizacional es un factor que tiene que ver con los objetivos de la empresa, como la estructura organizacional, el liderazgo y los procesos de decisión. Por ello la evaluación del clima organizacional es necesaria para identificar la forma en que se percibe a la organización. Las propiedades del sistema organizacional generan subclimas al interior de las organizaciones, repercutiendo en la motivación y el comportamiento de los miembros de la organización, reflejándose en la productividad, satisfacción, rotación, adaptación, y demás consecuencias para la misma.

2.1.2 El clima organizacional de Schneider y Hall

El clima organizacional puede ser vínculo u obstáculo para el buen desempeño de la empresa, puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran. En suma, es la expresión personal de la “opinión” que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen. Ellos incluyen el sentimiento que el empleado se forma de su cercanía o distanciamiento con

respecto a su jefe, a sus colaboradores y compañeros de trabajo. Que puede estar expresada en términos de colaboradores y compañeros de trabajo. Que puede estar expresada en términos de autonomía, estructura, recompensa, consideración, cordialidad y apoyo, y apertura, entre otras.

La especial importancia de este enfoque reside en el hecho de que el comportamiento de un trabajador no es una resultante de los factores organizacionales existentes, si no que depende de las percepciones que tenga el trabajador de estos factores. Sin embargo, estas percepciones dependen de buena medida de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la empresa. De ahí que clima organizacional refleja la interacción entre características personales y organizacionales.

Se reconoce que tal movimiento, felizmente, lleva a una nueva era, que trae un cambio de mentalidad, de conciencia, de creencia y valores, que adopta una visión humanista que valoriza y promueve ambientes de calidad, de buenas relaciones y de bienestar colectivo.

Como consecuencia lógica, el tema del clima organizacional ha despertado el interés de los estudios que lo dominan de diferentes maneras: ambiente, atmósfera y en las últimas décadas se han hecho esfuerzos para explicar su naturaleza e intentar, medirlo. De todos los enfoques sobre el concepto de clima organizacional, el que ha demostrado mayor validez es el que utiliza, como elemento fundamental, las percepciones que las personas tienen de las estructuras y procesos presentes en su organización.

La especial importancia de este enfoque reside en el hecho de que el comportamiento de las personas en el trabajo depende de las percepciones que tengan de

los factores organizacionales existentes y no es una resultante de estos factores. Estas percepciones dependen, en buena medida, de las actividades, de las interacciones y de una serie de experiencias que cada miembro tiene con la organización. De ahí el clima organizacional refleja la interacción entre características personales y organizacionales (Schneider y Hall, 1982).

2.1.3 El clima organizacional de Value Profit Chain

Los empleados motivados, leales y productivos transmiten un valor a los clientes que, a su vez, lo demuestran convirtiéndose en compradores leales y haciendo de embajadores de la empresa. Todo esto se traduce finalmente en resultados financieros excelentes con los que la organización podrá vincular aún más al trabajador (Heskett, Sasser y Schlesinger, 2003). El planteamiento fundamental del Value Profit Chain se basa en el intercambio de valor en un contexto de relaciones duraderas. Para conservar estas relaciones, la organización no sólo recibe, sino que también ofrece algo a cambio. El valor que proporciona la organización al empleado mediante un salario justo, formación relevante, un ambiente laboral agradable, etc., le motiva y le hace más fácil suministrar un valor al cliente. Cuando el cliente está muy satisfecho, la satisfacción se convierte en un comportamiento de comprador y embajador leal.

2.1.4 El clima organizacional de Heskett, Sasser & Schlesinger

Los autores mencionan que las organizaciones necesitan centrarse en lo siguiente:

- Inspira, por su ilusión, a otros empleados;
- Sugiere ideas para nuevos productos y/o servicios;

- Sugiere ideas para mejorar la actual prestación de servicios;
- Procura que los clientes estén muy satisfechos y que demuestren un comportamiento de "embajador de la organización";
- Atrae buenos clientes;
- Atrae, a través de sus recomendaciones, nuevos empleados buenos;
- Proporciona producción y facturación;
- Transmite conocimientos;
- Transmite la cultura de la organización.

2.1.5 Teoría de la satisfacción laboral de Herzberg

La primera teoría de la satisfacción laboral es la de Frederick Herzberg, la “Teoría de los Dos Factores”, que ha estimulado gran expectativa, supone que la satisfacción o insatisfacción del individuo en el trabajo es producto de la relación con su empleo y sus actitudes frente al mismo. Herzberg desarrolló su teoría con base en una investigación realizada en 200 ingenieros y contadores quienes “relataron una experiencia de trabajo excepcionalmente buena, y otra, excepcionalmente mala” (“incidentes críticos”).

Posteriormente los relatos se analizaron y el contenido de las historias, reveló que los incidentes donde la causa del estado psicológico del protagonista era la tarea en sí, la sensación de logro, el avance profesional, la responsabilidad y el reconocimiento, habían sido recordados principalmente como fuentes de experiencias positivas; mientras que aquellos donde el rol causal eran factores como el pago, la supervisión, las relaciones interpersonales, las condiciones de trabajo y políticas de la empresa, eran recordadas principalmente como fuentes de experiencias negativas (Chíavenato, 1994). En consecuencia, se propone la existencia de dos clases de factores:

- Factores intrínsecos o motivadores.- Incluye la relación empleado trabajo, realización, reconocimiento, la promoción, el trabajo estimulante y la responsabilidad.
- Factores extrínsecos.- Las políticas y la administración de la empresa, relaciones interpersonales, sueldo, la supervisión y las condiciones de trabajo.

De modo que “satisfacción laboral” e “insatisfacción laboral” se explican por diferentes factores; la primera por factores intrínsecos, mientras que la segunda, por la carencia de factores extrínsecos, pero de ningún modo una es lo opuesto de la otra. Los factores intrínsecos tendrían el potencial de llevar a un estado de satisfacción con el puesto, porque pueden satisfacer las “necesidades de desarrollo Psicológico”. De modo que el sujeto se interesará en ampliar sus conocimientos y desarrollar actividades creativas, afirmando su individualidad, logrando objetivos alcanzables sólo en puestos con dichas características, pero cuando no ofrece oportunidades de desarrollo psicológico, experimentará sólo “ausencia de satisfacción” (Bass, 1988).

Por otro lado, la insatisfacción laboral estaría asociada a los factores extrínsecos del trabajo, el deterioro de estos factores, por ejemplo el creer estar inequitativamente pagado causaría insatisfacción. Su mejoramiento aumento de sueldo eliminaría la insatisfacción, pero no causaría satisfacción laboral. De modo que éstos funcionan como una vacuna que evita que la persona enferme, pero no mejora la salud.

Lo interesante es que para motivar al individuo, se recomienda poner de relieve el logro, reconocimiento, trabajo en sí, la responsabilidad y el crecimiento, y se debe cuidar también de los factores extrínsecos. Sin embargo, las críticas al trabajo de Herzberg son muy numerosas, siendo las principales, las referidas a su método de reunir

datos, el cual supone que la gente puede, y desearía reportar sus experiencias de satisfacción e insatisfacción correctamente. De hecho, la gente está predispuesta; y tiende a atribuirse los sucesos de éxito, mientras aluden a factores externos como causas de fracasos (Stonner & Freeman, 1994).

Asimismo, la teoría es incompatible con investigaciones precedentes, dado que ignora las variables situaciones específicas. Herzberg supone que se da una relación entre satisfacción y la productividad, pero su metodología no se ocupa de la segunda, si se desea relevar la investigación es preciso suponer una fuerte relación entre satisfacción y productividad.

La clasificación rígida de Factores Extrínsecos e Intrínsecos, es arbitraria no hay elementos empíricos para considerar que los factores extrínsecos no puedan motivar a la gente y viceversa, no hay factores absolutos, tanto unos como otros pueden producir satisfacción-insatisfacción. Algunos factores de higiene-entre ellos, el aumento y los elogios- también podrían cumplir la función de motivadores puesto que llevan al reconocimiento del logro. (Schultz & Duane, 1991).

Uno de los aportes de la Teoría es el “enriquecimiento del puesto”, que implica hacer más interesante y con retos al trabajo, darle mayor autonomía al trabajador y permitirle hacer parte de la planeación e inspección que normalmente realiza el supervisor. Estructurar los puestos de modo que el trabajador tenga oportunidad de experimentar una sensación de logro, como ensamblar un producto hasta terminarlo.

2.1.6 Teoría de las necesidades de McClelland

David McClelland y sus colaboradores ofrecen una forma muy diferente de concebir las necesidades. Desde el principio buscaban la implicación del éxito industrial

relativo de ciertos países, por ejemplo ¿por qué tiene más éxito los Estados Unidos que, otros países? El investigador y su equipo atribuyeron el éxito al predominio de la necesidad de logro que manifestaban muchos administradores de los países industrializados. Posteriormente, sus investigaciones se ampliaron a tres necesidades: la necesidad de logro, la necesidad de afiliación y la necesidad de poder.

La necesidad de Logro refleja el afán del individuo por alcanzar objetivos y demostrar su competencia. Las personas que tienen un grado elevado de tal necesidad dirigen su energía a terminar una tarea rápido y bien. La necesidad de afiliación describe la necesidad de afecto, amor e interacción con la sociedad. La necesidad de poder refleja el interés por ejercer el control en el trabajo personal y el de otros. Los monarcas, gobernantes, líderes políticos y algunos ejecutivos de grandes empresas seguramente tienen elevada necesidad de poder (Gordon, 1997).

McClelland descubrió que todas las personas tienen cada una de estas tres necesidades en cierto grado, sin embargo, no hay dos personas que las tengan exactamente en las mismas proporciones. Por ejemplo, una persona tendrá una gran necesidad de logro pero poca necesidad de afiliación. Otra podría tener una alta necesidad de afiliación pero poca necesidad de poder (Dessler, 1991).

Con base en las numerosas investigaciones realizadas, se ha comprobado que las personas con necesidad de logro sobresalen en las actividades empresariales como dirigir su propio negocio o una unidad independiente dentro de una corporación. Aunque son excelentes en su rendimiento personal, generalmente no influyen en otros para que sean eficientes. De modo que los vendedores con necesidad de logro no necesariamente serán buenos gerentes de ventas. Por otro lado, refieren los investigadores que las

necesidades de afiliación y poder tiende a estar estrechamente relacionadas con el éxito gerencial; los mejores ejecutivos sienten generalmente una fuerte necesidad de poder y poca necesidad de afiliación.

Efectivamente, la elevada necesidad de poder es un requisito de la eficiencia gerencial. Pero resulta difícil diferenciar cuál es la causa y cuál el efecto, puede ser que la necesidad de poder se derive de ocupar un elevado cargo en la organización, con tal argumento se propone que cuanto más ascienda un individuo en la empresa, mayor será su motivación de poder, dado que las posiciones de mucho poder son así mismo estímulo de una fuerte motivación de poder. Finalmente, se ha logrado estimular la necesidad de logro en las personas ya sea desarrollando su potencial o sometiénolo a un entrenamiento para el efecto (Robbins, 1998).

Para medir las necesidades preponderantes en las personas, McClelland piden a los evaluados escribir historias sobre seis láminas ambiguas. Se supone que la persona evaluada proyectará sus pensamientos, sentimientos y necesidades al darle significado y estructura a las historias. Quien tiene gran necesidad de logro, relatará historias centradas en la obtención de metas y éxitos. Quien tiene mucha necesidad de afiliación hará un relato centrado en la familia o amigos, u otros por el estilo. (Schultz & Duane, 1991).

En sus investigaciones McClelland identificó tres características de las personas con gran necesidad de logro:

- Prefieren trabajos donde puedan asumir responsabilidades en la solución de problemas y se les facilite poner en juego su iniciativa. Prefieren tener el control sobre su desempeño y no depender del azar o suerte.

- Tienden a asumir riesgos calculados y a fijarse metas moderadas, como de dificultad mediana.
- Necesitan retroalimentación continua y clara sobre sus adelantos (felicitaciones, reconocimientos). (Stonner & Freeman, 1994).

Nash opina que la motivación para el logro es mucho mayor en los individuos, empresas y países con éxito económico; además, aunque se desarrolla durante la niñez a través de la educación, existe cierta evidencia que sugiere que los adultos pueden llegar a desarrollar esa necesidad mediante la capacitación (Nash, 1988).

En general la teoría contiene puntos que están todavía por resolver, además, no todos los resultados de la investigación la corroboran, sin embargo, resulta bastante útil y brinda una explicación verosímil de la motivación de algunos empleados.

2.1.7 Teoría de la equidad

La teoría de la equidad es una de las más importantes respecto a lo que hace a la gente productiva, y que ha resultado de mayor utilidad para los gerentes, conformada por una serie de conceptos relacionados con la forma como se percibe la justicia. Según esta teoría, la principal fuerza motivadora es la lucha por lo que se considera justo. Trata de explicar las relaciones entre los individuos y los grupos, y los efectos que sobre dichas relaciones puede tener la desigualdad percibida (Nash, 1988).

Adams (1963-1965) al diseñar esta teoría afirma que las personas tienden a juzgar la justicia al comparar sus insumos y contribuciones en el empleo, con las recompensas que reciben, y además, con el de otras personas dentro de su empresa y en la sociedad (Davis & Newstrom, 1991). La gente hace comparaciones en su trabajo; si a un

joven profesional le ofrecen un empleo calificado y un sueldo por encima de lo esperado en su primer empleo, irá a trabajar entusiasmado y satisfecho. Pero ¿cómo reaccionaría si poco después se entera que un compañero de estudios, otro recién egresado, con un perfil similar al suyo, gana 30% más que nuestro personaje? seguro se sentirá molesto. Aunque el sueldo está por encima de lo esperado, de pronto deja de ser importante. La cuestión ahora es la recompensa relativa y lo que considera justo. Existen evidencias para concluir que los empleados comparan con los demás lo que entregan y lo que reciben en su puesto, y que las desigualdades pueden influir en el esfuerzo que le dedican (Robbins, 1998).

La teoría especifica las condiciones bajo las que un empleado percibirá que los beneficios del puesto son justos. Los componentes del modelo son: “insumos”, “resultados”, “persona comparable” y “equidad-desigualdad”.

El insumo es algo de valor que el empleado percibe contribuye al puesto, como la educación, experiencia, habilidades, esfuerzo, horas trabajadas, herramientas, equipo utilizado. Un resultado es algo de valor que los empleados perciben que obtienen, tal como pagos, prestaciones, símbolos de status, reconocimiento, realización, participación. De modo que un empleado juzga la justicia de los resultados, comparando sus insumos con el resultado/insumo de las personas comparables. La persona comparable puede ser de la misma empresa, de otra, o el empleado anterior.

Si la relación insumos resultados del empleado es igual a la razón de insumos resultados de personas comparables, se percibe equidad. Pero, si percibe que no son iguales, percibirá un estado de desigualdad. Los tipos y magnitudes de desigualdad pueden presentarse de muchas maneras. Por ejemplo, un empleado puede percibir que su salario no es equitativo si trabajadores con calificaciones similares tienen un mayor salario o si otros

menos calificados perciben un salario igual. Ambos son ejemplos de desigualdad por subcompensación, pero el empleado también percibirá la desigualdad si es relativamente sobre compensado respecto a la persona comparable (Wexley & Yuki, 1990).

Las Reacciones a la desigualdad son muy variadas. La desigualdad es fuente de insatisfacción laboral, y actúa impulsando para que la persona restablezca la equidad. La reacción emocional a la sobre compensación es probablemente un sentimiento de culpa pero, frente a la subcompensación, es probable que surjan sentimientos de ira hacia la organización. Los modos en que se puede tratar de restaurar la equidad son:

- Aumento o disminución de sus propios insumos, especialmente del esfuerzo.
- Persuadir a la persona comparable para que aumente o disminuya sus insumos.
- Persuadir a la organización para alterar los resultados del empleado o los de la persona comparable.
- Distorsionar psicológicamente los propios insumos y resultados.
- Distorsionar psicológicamente los insumos y resultados propios de la persona comparable.
- Seleccionar una nueva persona comparable.
- Dejar la organización.

El diagnóstico de las desigualdades en los centros laborales puede revelar la causa de los problemas de la motivación; de modo que el gerente podrá luego tratar de reducir las desigualdades. Puede formular las siguientes preguntas para evaluar la equidad: ¿Cuáles son los insumos que la persona aporta al trabajo? ¿Cuál es su nivel de conocimientos, experiencia y esfuerzo? ¿Qué beneficios o resultados recibe el trabajador?

¿Cuál es el grado de complejidad del puesto? ¿Cuál es la proporción entre insumos y resultados? (Gordon, 1997).

Las revisiones de investigaciones recientes tienden a confirmar la tesis de la equidad: la motivación de los empleados recibe en buena medida el influjo tanto de las recompensas relativas como de las absolutas. Cuando perciben una inequidad, actúan para corregir dicha situación. El resultado puede ser mayor o menor productividad, mayor o menor calidad del producto, incremento del ausentismo o renuncia voluntaria.

Sin embargo, ello no significa que la teoría de carezca de problemas, y no aclara aspectos importantes: ¿cómo deciden los empleados a quien incluir en la categoría “otro”? ¿Cómo definen insumos, resultados? ¿Cómo los combinan y sopesan para obtener totales? Pero a pesar de las limitaciones la teoría tiene gran respaldo de las investigaciones y brinda ideas importantes sobre la motivación laboral (Robbins, 1998).

2.1.8 Teoría de la expectativa de Vroom

La teoría de las expectativas busca explicar las diferencias entre los individuos y las situaciones. Debido a que ha recibido mucho apoyo de las investigaciones y a que es fácil de aplicar en entornos de negocios, tiene implicaciones importantes para los administradores (Stonner & Freeman, 1994).

Expectativas, resultados y comportamiento en el trabajo. Este modelo se basa en cuatro supuestos referentes al comportamiento en las organizaciones: 1) el comportamiento depende de una combinación de fuerzas en los individuos y en el ambiente; 2) las personas toman decisiones conscientes sobre su comportamiento; 3) las personas tienen distintas necesidades, deseos y metas; 4) las personas escogen entre varias

opciones de comportamientos, basándose en sus expectativas de que determinado comportamiento les produzca el resultado deseado.

Todo lo anterior se sintetiza en el modelo de expectativas, cuyos componentes principales son:

- Esperanza de éxito en el desempeño: Los individuos esperan ciertas consecuencias de su comportamiento. Estas expectativas, a su vez, afectan su decisión sobre cómo deben ser. Un trabajador que piensa exceder las cuotas de ventas puede esperar felicitaciones, bonos, ninguna reacción, incluso hostilidad de sus colegas.
- Valencia. El resultado de una conducta tiene una valencia específica (poder para motivar), el cual cambia de una persona a otra. Para el administrador que valora el dinero y el logro, un cambio a un puesto mejor pagado en otra ciudad puede tener una valencia alta, pero otro que valora la afiliación con sus colegas y amigos, puede darle una valencia baja a la misma transferencia.
- Expectativa de esfuerzo-desempeño. Las expectativas de la gente acerca de qué tan difícil será el desempeño exitoso afectarán sus decisiones en relación al desempeño. Ante la posibilidad de escoger, el individuo tiende a elegir el nivel de desempeño que parece tener mejor oportunidad de lograr un resultado que le permita valorarse frente a sí mismo y a los demás.

Estos componentes llevan a plantear tres preguntas: ¿si realizó tal cosa, cuál será el resultado?, ¿el resultado vale la pena? y ¿qué oportunidades tengo de lograr un resultado que valga la pena para mí? Las respuestas a estas preguntas del individuo dependerán en cierta medida de los tipos de resultados esperados. Los

resultados intrínsecos lo sienten directamente como un buen resultado de la buena ejecución de la actividad e incluye entre otras cosas, sentimientos de logro, mayor autoestima y la adquisición de nuevas habilidades.

Los resultados intrínsecos, como bonos, elogios o promociones, son proporcionados por un agente externo, digamos el supervisor o el grupo de trabajo. Un nivel individual de desempeño puede acompañarse de varios resultados, cada uno con su propia valencia: “si pongo más empeño en mis labores, recibiré un mejor sueldo, se dará cuenta de ello mi supervisor.... mi esposa me amará más y me sentiré más contento conmigo mismo”. Algunos de esos resultados pueden incluso tener valencia por las expectativas de que conduzcan a otros resultados: “si el supervisor se da cuenta de la calidad de mi trabajo; tal vez me promueva”.

2.2 Antecedentes de investigación

Lujan (2011) estudió el clima laboral y desempeño docentes en la facultad de ciencias económicas y administrativas de la universidad nacional agraria en la selva; concluye que El clima laboral, definido como el producto de las percepciones que tienen los integrantes de la organización, institución o empresa están matizadas por las actividades, interacciones y experiencias de cada uno de los miembros (guillen y aduana, 2008), junto con las estructuras, las características organizacionales y los individuos que la componen, formando un sistema interdependiente y dinámico que tiene un impacto directo en los resultados de la organización. El conocimiento del clima laboral proporciona la retroinformación acerca de los procesos que determina los comportamientos organizacionales, principalmente, en los aspectos de supervisión, motivación, estilo de liderazgo, condiciones laborales, sistemas de comunicación e involucramiento. Habiéndose

estudiado en diversos contextos y la motivación en el clima organizacional (Leiva y Ramírez, 2008); existiendo aspectos que son necesarios clasificar, como la percepción del clima laboral y su relación con el desempeño docentes a nivel de departamento académico y facultad.

Leyva (2008), estudios la motivación y el liderazgo en el clima organizacional de la empresa Moto Industria S.A. de Lima y concluye que el clima organizacional predomine en la empresa motor industria de lima, es adecuada o normal, que es percibida como tal hasta el 40% de los empleados, y en mejores condiciones o clima favorable a muy favorable, es percibido aproximadamente en mayor frecuencia de trabajadores (50%) cuyas características del ambiente laboral entre otros aspectos permiten la realización personal, favorecen el involucramiento, la supervisión es adecuada , el acceso a la información y las condiciones emocionales y fisicoambientales son apropiadas en la relación a la motivación, la mayoría de trabajadores de la empresa en estudio, se encuentran con motivación normal (52.9%), y adecuadamente motivados hasta el 21.4 % de ellos; cuyos incentivos intrínsecos psicosociales, estuvieron basados en la capacitación, el descanso, el reconocimiento, la distinción honorífica, la confianza, el respeto, oportunidad de demostración de potencialidades, menor frecuencia de rotación de personal, adecuada ubicación en los puestos, y buena condiciones ambientales en el puesto de trabajo.

Ramírez (2008), estudió el clima organizacional y la satisfacción laboral docente en la Universidad Nacional Agraria de la Selva, concluye que debido al gran interés que actualmente despierta la temática del clima organizacional tanto a nivel académico como a nivel de la gestión universitaria, en esta investigación se ha estudio y examinado los factores que condicionan el clima organizacional en la satisfacción de los docentes, a partir de la percepción de los docentes; que permiten formular las siguientes conclusiones.

Respecto a los resultados del clima organizacional:

- En cuanto a la investigación realizada en la Universidad Nacional Agraria de la Selva, permitió comprobar que, por medio de la evaluación del clima organizacional, es posible estimar de modo sistemático, el grado de satisfacción o insatisfacción de los docentes, posibilitándose así, la determinación de estrategia que potencializan y minimicen las causas de insatisfacción en el trabajo.
- De acuerdo a los resultados obtenidos en la realizada a los docentes, se terminó que las políticas de recursos humanos en la universidad, es moderada y flexible (83.33 %), reflejando con esto que la política de recursos humanos, es marcadamente burocrática y tolerantes, orientando a la eficiencia en su desempeño, donde gerenciar personas es responsabilidad exclusiva del área de recursos humanos.

2.3 Definición de términos básicos

2.3.1 Clima organizacional

El clima organizacional constituye el medio interno de una organización, la atmósfera psicológica característica que existe en cada organización. Asimismo, menciona que el concepto de clima organizacional involucra diferentes aspectos de la situación, que se sobreponen mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales); además de las actitudes, sistema de valores y forma de comportamiento social que son impulsadas o castigadas (factores sociales) (Chiavenato, 1992).

2.3.2 Desempeño laboral

El desempeño es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesario para la organización, funcionando el individuo con un gran valor y satisfacción laboral en este sentido, el desempeño laboral de las personas va a depender de su comportamiento y de los resultados obtenidos. Está determinado por factores actitudinales de la persona y factores operativos como: disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, Habilidad de seguridad, discreción presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización y factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo liderazgo (Chiaventao, 2000).

2.3.3 Recursos humanos

Conjunto de actividades encaminadas a proporcionar conocimiento, desarrollar habilidades y modificar actitudes del personal de todos los niveles para que desempeñe mejor su trabajo; el recurso humano deben fomentar una cultura ética, mediante un trato directo con los empleados, deben ayudar a introducir las prácticas éticas en la cultura de la organización, deben establecer un ambiente de confianza donde los empleados trabajen para reducir fallas éticas (Werther y Davis, 2000).

2.3.4 Comunicación

La comunicación como un proceso lineal. El problema de la comunicación, consiste en reproducir en un punto, sea exacta o aproximadamente, un mensaje seleccionado en otro punto frecuentemente el mensaje tiene significado; éste se refiere o está relacionado con algún sistema, con ciertas entidades físicas o conceptuales”, aportando más tarde la Teoría Matemática de la comunicación, cuya presentación hicieron con el

siguiente enunciado: La palabra comunicación se usará aquí en un sentido muy amplio para incluir todos los procedimientos por los cuales una mente puede afectar a otra (Shannon y Weaver, 1971).

2.3.5 Liderazgo

Son las cualidades que caracterizan a un líder; es el arte de influir con ideas u opiniones en un número de personal. Liderazgo lo tiene todo aquel que trata de entender el interés y las capacidades de los demás a nivel individual o grupal; y la función a eso está dispuesto a asumir la responsabilidad de conciliar los interés individuales y decidir, según sea necesario, para alcanzar los objetivos del grupo de modo que cada quien individualmente se beneficie en mayor grado que al actuar aisladamente (edronkin2006).

2.3.6 Motivación

La motivación vista desde el ámbito laboral se podría definir como el impulso de diferente origen que orienta a la persona a desempeñarse de una forma positiva o negativa en el trabajo. Con respecto a esto plantean que uno de los objetivos fundamentales en el estudio de la motivación laboral debería ejercerse directamente al desarrollo organizacional. De forma que permita el uso de modelos y teorías existentes en la misma frente a cualquier problemática, permitiendo establecer planes o programas de formación en las organizaciones, la gestión pertinente en la toma de decisiones y la evaluación del desempeño y rendimiento laboral (Peiro y Prieto, 1996).

2.3.7 Talento

Talento como la característica de aquellas personas cuyas capacidades se entra comprometida hacer cosas que mejoren los resultados de loa organización. Y, define

al profesional con talento, como “un profesional comprometido que pone en práctica sus capacidades para obtener resultados superiores en su entorno y organización (Pilar Jericó, 2001).

2.3.8 Capacitación del personal

Es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimiento, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. La capacitación entraña la transmisión de conocimiento específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como desarrollo de habilidades y competencias. La capacitación del personal es un proceso que se relaciona con el mejoramiento y el crecimiento de las aptitudes de los individuos y de los grupos, dentro de la organización. Al adecuarse el individuo invierte en sí mismo, incrementa su capacidad (Chiavenato, 2007).

2.3.9 Satisfacción laboral

La satisfacción laboral está basada en la satisfacción de las necesidades como consecuencia del ámbito y factores laborales y siempre establecido que dicha satisfacción logra mediante diversos factores motivacionales y lo describe como: el resultado de diversas actitudes que tienen los trabajadores en relación al salario, la supervisión, el reconociendo, oportunidades de ascensos (entre otros) ligados a otros factores como la edad. La salud, relaciones familiares, posición social, recreación y demás actividades en organizaciones laborales, políticas y sociales (Aguando, 1988).

CAPÍTULO II: PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO

3.1 Tipo y nivel investigación

3.1.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación es aplicada, porque se ha utilizado la teoría del desempeño laboral para ser contrastado a un caso particular como es la empresa de CORPAC S.A., se ha llegado a identificar, describir y comprobar la teoría con la evidencia empírica.

3.1.2 Nivel de investigación

La investigación corresponde al nivel descriptivo – explicativo porque se busca comparar los resultados teóricos con los prácticos sobre diferencias del clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de CORPAC en Tingo María y Huánuco.

3.2 Método y diseño de investigación

3.2.1 Método

Para el desarrollo en la investigación, el método deductivo ha sido empleado, ya que, a través de información de fuente primaria se ha logrado contrastar la teoría, por tanto, la investigación es transversal, ya que nos ayudó a determinar el grado de asociación o dependencia entre las diferentes variables de estudio.

3.2.2 Diseño de investigación

Para el correcto desarrollo de la investigación se aplicó el diseño transversal, ya que se observa fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después

analizarlo; el tipo de diseño es transversal correlacionar por que será medido en función a un solo momento.

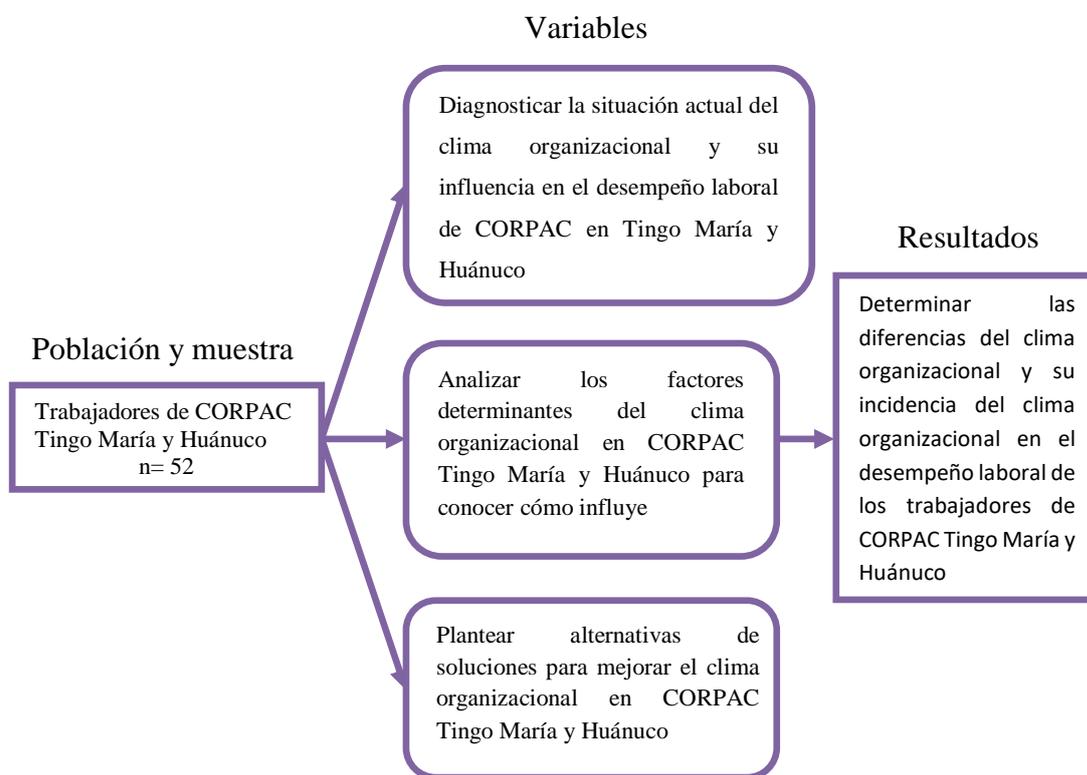


Figura 1. Esquema de diseño de investigación.

3.3 Población y muestra

La Población del estudio estuvo conformada por los trabajadores dependientes de la empresa CORPAC S.A de Tingo María y Huánuco. Siendo los trabajadores dependientes aquellos que pertenecen a alguna de las condiciones laborales mencionadas en el presente estudio.

De acuerdo a la información brindada por la empresa, número total de trabajadores de CORPAC es de 52, la misma que constituye la población tal como se muestra en la Tabla 1.

Tabla 1. Número de trabajadores participantes en la empresa CORPAC S.A de las ciudades de Huánuco y Tingo María, 2014.

Cargo que desempeña	Huánuco	Tingo María	Total
Jefe de Aeropuerto	1	1	2
Asistente administrativo	2	2	4
Operadores AFIS	2	2	4
Oficiales de Seguridad Aeroportuaria	4	3	7
Bomberos SEI	6	4	10
Supervisor SEI	1	2	3
Seguridad	10	6	16
Chofer	1	2	3
Personal de limpieza	2	3	5
Total	29	23	52

Fuente: Recursos humanos de CORPAC S.A, 2014.

Se realizó un muestreo no probabilístico o dirigido, por consiguiente los resultados son generalizables a la muestra en sí y no a la población, debido a que el tamaño de la población no sugiere que determinemos un tamaño de muestra como lo sugiere la teoría del muestreo, siendo el estudio de los 29 trabajadores de la ciudad de Huánuco y los 23 trabajadores de la ciudad de Tingo María.

3.4 Instrumento y técnicas de recolección de datos

3.4.1 Instrumento

Se emplearon los siguientes instrumentos:

- a) Instrumento que recogió datos para el análisis factorial (tabla 1), cuya ficha técnica se describe a continuación.

Ficha técnica

NOMBRE	: Escala de medición de actitudes
AUTOR	: Equipo de investigadores
OBJETIVO	: Recoger información sobre los determinantes de la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de CORPAC S.A.
UNIDADES DE ANÁLISIS	: Trabajadores de CORPAC S.A.
FORMA DE APLICACIÓN	: Individual
LUGAR DE APLICACIÓN	: En las ciudades de Huánuco y Tingo María (Empresa)

Descripción del instrumento

El instrumento que se utilizó, se encuentra basado en un cuestionario de 44 preguntas, con escala de intervalos (tipo Likert) de 5 puntos, que recogen los indicadores de las dimensiones, tanto de la variable independiente como dependiente.

Los elementos de la muestra (trabajadores de la empresa CORPAC S.A de las ciudades de Huánuco y Tingo María) otorgaron sus valoraciones en una escala de 5 puntos (donde 1= Muy bajo y 5= Muy alto) a cada una de las afirmaciones. Utilizando la prueba de Chi-cuadrado para probar la independencia de variables.

Confiabilidad

La confiabilidad del instrumento fue determinada utilizando el método de índice de confiabilidad Alfa de Cronbach (consistencia interna), empleando para ello los

datos recogidos mediante la encuesta piloto (Anexo 1) y cuyos resultados del análisis efectuado en IBM SPSS 22.0, reportamos a continuación.

Tabla 2. Estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.950	52

El coeficiente Alfa de Cronbach es de 0.950 nos indica que el instrumento utilizado es fiable, es decir, que las preguntas formuladas son consistentes con las decisiones que se concluya y que no se necesita modificar dichas interrogantes, en base a la encuesta piloto.

Validez de contenido

Para determinar la validez de contenido del instrumento, se le ha sometido al juicio de un experto, cuyo veredicto nos indica que para el acopio de información este instrumento es adecuado. Instrumento que recogió datos para el escalamiento Multidimensional-EMD (Tabla 2), cuya ficha técnica se describe a continuación.

Ficha técnica

NOMBRE	: Escala de medición de actitudes
AUTOR	: Equipo de investigadores
OBJETIVO	: Recoger juicios de semejanza
UNIDADES DE ANÁLISIS	: Trabajadores de la empresa CORPAC S.A
FORMA DE APLICACIÓN	: Individual
LUGAR DE APLICACIÓN	: En las ciudades de Tingo María y Huánuco (CORPAC S.A)

Descripción del instrumento

El instrumento es una escala de intervalos (tipo Likert) de 5 puntos y consta de levantar información en la empresa de CORPAC de las ciudades de Tingo María y Huánuco.

Los elementos de la muestra (trabajadores de CORPAC S.A.) otorgaron sus valoraciones comparativas en una escala de 5 puntos (donde 1= Muy bajo y 5= Muy alto) a cada uno de los centros laborales.

Confiabilidad y validez

No hemos creído necesario calcular la confiabilidad del instrumento dado que considera la integridad de combinaciones de pares que se pueden efectuar en la empresa de CORPAC de las ciudades de Tingo María y Huánuco, situación que determina también su validez del contenido.

3.5 Técnica de recolección de datos

Previo a la recolección de datos, se ha realizado la validación interna mediante la modificación y cambio de las preguntas que contempló la encuesta, luego se ha hecho la validación externa de la encuesta mediante el juicio de expertos con el fin de calibrar las preguntas de la encuesta, posteriormente se ha procedido a encuestar a todos los trabajadores de la empresa CORPAC de las ciudades de Huánuco y Tingo María, para ello se ha utilizado la valoración mediante la escala Likert de 5 opciones. Una vez recogido la información de campo, se procedió al procesamiento en el programa IBM SPSS 22.0, con el fin de asociar las preguntas que componen la variable clima organizacional con las del desempeño laboral.

3.6 Técnica de análisis estadístico

Las técnicas estadísticas que se emplearon fueron las siguientes:

- a) Se ha procedido a la validación externa mediante el juicio de expertos, logrando tener adecuadas interrogantes que ha logrado recoger información más confiable.
- b) Para verificar la confiabilidad del instrumento de investigación se ha utilizado el índice de confiabilidad Alfa de Cronbach.
- c) Se utilizó la prueba de Chi-cuadrado para la contratación de la hipótesis planteada en la investigación, esto se debe por la naturaleza de los datos son cualitativas ordinales. Así se realizó la prueba de independencia con el fin de determinar el grado de dependencia.

3.6.1 La prueba de Chi-cuadrado para la prueba de contingencia o independencia

Diversos autores coinciden en el uso o propósito fundamental de esta prueba. Así, Levin Jack señala: "La prueba de significancia no paramétrica más popular en la investigación social se conoce como Chi cuadrada (X^2). Como veremos, la prueba se usa para hacer comparaciones entre dos o más muestras". Por su parte, W. Emory dice: "Probablemente la más ampliamente usada prueba no paramétrica de significancia es la prueba chi cuadrada". Igualmente Manheim y Rich al referirse a medidas de asociación y significancia para variables nominales u ordinales expresan: "El test de significancia estadística para variables nominales u ordinales es X^2 (chi cuadrada).

Según lo expuesto por estos autores, pudiéramos señalar por nuestra parte que Chi cuadrada, representada por la letra griega X elevada al cuadrado, es una prueba

estadística clasificada como no paramétrica, utilizada en la evaluación de hipótesis y que sirve como test o prueba de significancia.

Esta prueba es particularmente utilizada en pruebas que envuelven data nominal aunque también puede ser utilizada para escalas superiores. Típicamente es utilizada en casos donde los eventos, persona u objetos son agrupados en dos o más categorías nominales, tales como: "si-no", "a favor, en contra, indeciso", o clases A, B, C, D.

Al usar esta técnica estadística se puede probar significantes diferencias entre la distribución observada de la data entre categorías y la distribución esperada basada sobre la hipótesis nula. En otras palabras, "la prueba de significancia Chi cuadrada tiene que ver esencialmente con la distinción entre las frecuencias esperadas y las frecuencias obtenidas. Las frecuencias esperadas (F_e) se refieren a los términos de la hipótesis nula, de acuerdo con la cual se espera que la frecuencia relativa (o proporción) sea la misma de un grupo a otro. En contraste, la frecuencia obtenida (F_o) se refiere a los resultados que obtenemos realmente al realizar un estudio, y por lo tanto puede variar o no de un grupo a otro. Sólo si las diferencias entre las frecuencias esperadas y obtenidas es lo suficientemente grande, rechazamos la hipótesis nula y decidimos que existe una diferencia poblacional verdadera".

La prueba Chi cuadrada es útil en análisis de casos de una muestra, de dos muestras independientes, o en k muestras independientes. Debe ser calculado con la actual frecuencia más bien que porcentajes.

En lo que respecta al uso de Chi cuadrada existen algunos requisitos que deben cumplirse o tomar en cuenta por parte del investigador al querer utilizar esta técnica.

Así, los autores Alfeck y Settle al referirse a las cantidades mínimas en las celdas dicen: "Hay un importante punto que debe ser notado aquí, sin embargo. El estadístico Chi cuadrada no será válido o seguro indicador de significancia, si una o más de las frecuencias esperadas en las celdas son demasiado pequeñas. En otras palabras, debe haber un suficiente número de casos en las filas y columnas para que el estadístico trabaje apropiadamente e indique significancia".

Por su parte, Jack Levin expone: "A pesar del hecho de que las pruebas no paramétricas no suponen una distribución normal de la población, también tienen una serie de requisitos que el investigador social debe tomar en cuenta si ha de hacer una selección inteligente entre las pruebas de significancia. Teniendo esto en mente, veamos algunos de los requisitos más importantes para el uso de la prueba de significancia Chi cuadrada: 1) Una comparación entre dos o más muestras la prueba chi cuadrada se emplea para hacer comparaciones entre dos o más muestras independientes. Esto requiere que tengamos por lo menos una tabla de 2 x 2 (por lo menos 2 renglones y 2 columnas). La suposición de independencia indica que chi cuadrada no puede aplicarse a una sola muestra colocada en un diseño de panel antes/después. Deben obtenerse por lo menos dos muestras de entrevistados. 2) Los datos nominales: sólo se requieren las frecuencias, 3) El muestreo aleatorio: debimos haber extraído muestras aleatoriamente de una población determinada, y 4) Las frecuencias esperadas por casilla no deben ser demasiado pequeñas: el tamaño exacto de F_e depende de la naturaleza del problema. Para un problema de 2 x 2 ninguna frecuencia esperada deberá ser menor que 5. Además, la fórmula corregida de Yates deberá usarse para un problema de 2 x 2 en el cual una frecuencia esperada por casilla es menor que 10. Para una situación en la cual se están comparando varios grupos (digamos un problema de 3 x 3 o 4 x 5), no existe ninguna regla rápida y rígida respecto al mínimo de

frecuencia por casilla, aunque debemos tener cuidado de ver que pocas casillas contengan menos de 5 casos. En cualquier evento, las frecuencias esperadas para todas las casillas combinadas (a Fe) deben ser siempre iguales a las frecuencias obtenidas para todas las casillas combinadas (a Fo)". (Pérez, 2004, p. 155).

3.6.2 Fiabilidad de instrumentos

La fiabilidad es una propiedad psicométrica que hace referencia a la ausencia de errores de medida, o lo que es lo mismo, al grado de consistencia y estabilidad de las puntuaciones obtenidas a lo largo de sucesivos procesos de medición con un mismo instrumento. Es necesario aclarar que la fiabilidad no es una propiedad de los tests en sí mismos, sino de las interpretaciones, inferencias o usos específicos que se hagan a partir de los datos y medidas que estos proporcionan. Asimismo, no puede hablarse de la fiabilidad en términos absolutos; sí cabría hablar del grado de fiabilidad que puedan presentar los instrumentos de medida en un contexto de aplicación determinado.

A partir de la variabilidad en las puntuaciones encontradas tras una serie de mediciones repetidas puede determinarse el índice de precisión, consistencia y estabilidad de un instrumento. En el supuesto de que el resto de condiciones se mantengan inalteradas, puede concluirse que, a mayor variabilidad de resultados, menor fiabilidad del instrumento de medición.

Por lo tanto, la fiabilidad hace referencia a la estabilidad y consistencia de las mediciones en aquellos casos en los que no existen razones teóricas o empíricas que nos hagan suponer que la variable que se mide se haya visto modificada de forma significativa por los sujetos, por lo que se asume su estabilidad. (Briones, 2000, pp. 5 y 6).

Desde la Teoría Clásica de los Tests (TCT) se han propuesto diferentes procedimientos para calcular la fiabilidad. Algunos de ellos son los siguientes:

- a) **Alfa de Cronbach (desarrollado por J. L. Cronbach).**- el coeficiente alfa (α) es un indicador de la fiabilidad de un test basado en su grado de consistencia interna. Indica el grado en que los ítems de un test covarían.
- b) **Dos mitades.**- Éste método sólo requiere una aplicación del test. Tras obtener las puntuaciones obtenidas por los sujetos en cada una de las dos mitades en que se habrá dividido, se procede a calcular la correlación entre las dos puntuaciones. El resultado obtenido será un indicador de la covariación entre ambas mitades, es decir, de la consistencia interna del test.
- c) **Formas paralelas.**- Este procedimiento es el que se deriva naturalmente del modelo. Requiere que se utilicen dos pruebas o instrumentos paralelos, esto es, que midan lo mismo de forma diferente (por ejemplo, dos tests que con diferentes preguntas midan un determinado rasgo). Después se comparan los dos tests, calculando el coeficiente de correlación de Pearson. Esta correlación será, el coeficiente de fiabilidad. Si la correlación es alta, se considera que hay una buena fiabilidad. Al valor obtenido también se le conoce como coeficiente de equivalencia, en la medida en que supone un indicador del grado de equivalencia entre las dos formas paralelas de un test.
- d) **Test-retest.**- Con este método el coeficiente de fiabilidad se calcula pasando mismo test dos veces a los mismos sujetos. Se pueden pasar inmediatamente, o dejando un intervalo de tiempo entre el test y el retest. Después se calcula la correlación de Pearson entre las puntuaciones de ambas aplicaciones, y el resultado obtenido será el coeficiente de fiabilidad. Se considera un caso

específico de formas paralelas, dado que evidentemente un test es paralelo a sí mismo. Al resultado obtenido se le denomina coeficiente de estabilidad, al servir de indicador de hasta qué punto son estables las mediciones realizadas durante la primera aplicación del test.

- e) **Guttman.-** Es una estimación de la fiabilidad de un test a partir de las puntuaciones obtenidas en sus dos mitades. Considera que la diferencia entre las dos mitades se debe sólo al error aleatorio.
- f) **Paralelo estricto**, modelo que sume los supuestos del modelo paralelo y también asume que las medias son iguales a través de los elementos.

Mientras los métodos de consistencia interna son; el índice de confiabilidad Alfa de Cronbach no es un estadístico al uso, por lo que no viene acompañado de ningún p-valor que permita rechazar la hipótesis de fiabilidad en la escala. No obstante, cuanto más se aproxime a su valor máximo, 1, mayor es la fiabilidad de la escala. Además, en determinados contextos y por tácito convenio, se considera que valores del alfa superiores a 0.6 o 0.7 (dependiendo de la fuente) son suficientes para garantizar la fiabilidad de la escala. El coeficiente de Kuder-Richardson, se trata de dos fórmulas aplicables a sendos casos particulares de alfa. KR20 se aplica en el caso en que los ítems del test sean dicotómicos, y KR21, en el caso de que además de ser dicotómicos, tengan la misma dificultad. El coeficiente beta (β), para calcular la fiabilidad de una batería compuesta por diversos subtests. En los casos en los que se desea calcular la fiabilidad de una batería, se trata a los distintos subtests como si fueran los ítems de un único test y se calcula el coeficiente alfa global y los coeficientes theta (θ) y omega (Ω): basados en el análisis factorial de los ítems, son indicadores de la consistencia interna similares al coeficiente alfa. (Briones, 2000, pp. 25 y 26).

De acuerdo a las dimensiones que incluyen las escalas son de dos tipos: la escala de Likert mide actitudes o predisposiciones individuales en contextos sociales particulares. Se le conoce como escala sumada debido a que la puntuación de cada unidad de análisis se obtiene mediante la sumatoria de las respuestas obtenidas en cada ítem y la escala se construye en función de una serie de ítems que reflejan una actitud positiva o negativa acerca de un estímulo o referente. Y la escalograma de Guttman, desarrolló una técnica para la medición de actitudes en una dimensión única, se caracteriza por medir la intensidad de la actitud a través de un conjunto de ítems, la escala es unidimensional siempre y cuando sea de carácter acumulativo, es decir, que los ítems que la integran posean un escalamiento perfecto. (Tamayo y Tamayo, 1995, p. 35).

3.7 Procedimiento

- a) Se desarrolló una encuesta piloto con la intención de recoger información sobre factores valorados por los trabajadores, y a partir de ellos construir a escala de intervalos.
- b) Se construyeron los instrumentos para la recogida de datos: para identificación de factores subyacentes y para la construcción de mapas perceptuales.
- c) Se calculó la confiabilidad y la validez de contenido de la escala de intervalos, juzgándose innecesario calcular para el segundo instrumento.
- d) Se ha desarrollado una encuesta dirigido a los trabajadores de la empresa CORPAC S.A (n = 52).
- e) Procesamiento y análisis de los datos recogidos en la encuesta, empleando la prueba estadística de Chi-cuadrado.
- f) Redacción del informe final de investigación.

CAPÍTULO III: VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

La oportunidad de promoción, las recompensas extrínsecas, el reconocimiento del propio desempeño laboral, la adecuada seguridad, los incentivos económicos y la valoración social del trabajo se relacionan con el desempeño laboral, tornándose en tomar en cuenta tales aspectos para una mejora económica de la empresa.

Esta investigación tuvo por propósito determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de CORPAC S.A, en el ámbito de la ciudad de Tingo María y Huánuco. La información recogida en base de encuesta, tanto de la variable dependiente como independiente poseen cinco y cuatro dimensiones, respectivamente, haciendo propicio en utilizar la prueba de Chi-cuadrado con el fin de contrastar la hipótesis de investigación planteada.

4.1 El clima organizacional de los trabajadores de la empresa CORPAC de las ciudades de Huánuco y Tingo María

4.1.1 Oportunidad de promoción

Tabla 3. Oportunidad de promoción.

	Muy bajo		Bajo		Medio		Alto		Muy alto	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Posibilidad de promoción sobre la base del propio rendimiento y habilidades	0	0.00	7	13.46	23	44.23	21	40.38	1	1.92
Posibilidad de avanzar de forma rápida y justa	1	1.92	4	7.69	24	46.15	19	36.54	4	7.69
Tener superiores competentes y justos	0	0.00	4	7.69	13	25.00	26	50.00	9	17.31

Fuente: Encuesta realizada en CORPAC, Tingo María y Huánuco, 2015.

Esta dimensión, nos muestra las respuestas aglomeradas entre medio y alto por parte de los trabajadores del CORPAC, reflejándose en cada momento que se da casi siempre la promoción en función al propio rendimiento y habilidades, así como el modo de avanzar de forma rápida y justa, y que los jefes son competentes y justos.

4.1.2 Recompensas extrínsecas

Tabla 4. Recompensas extrínsecas.

	Muy bajo		Bajo		Medio		Alto		Muy alto	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Buenos niveles remunerativos	3	5.77	12	23.08	27	51.92	8	15.38	2	3.85
Reconocimiento económico del rendimiento laboral	5	9.62	8	15.38	23	44.23	13	25	3	5.77
Disponer de una buena seguridad social para proteger del riesgo de enfermedad, invalidez, accidente de trabajo, etc.	6	11.5	5	9.62	16	30.77	19	36.54	6	11.54
Cuenta con las medidas de seguridad industrial	2	3.85	10	19.23	26	50.00	10	19.23	4	7.69

Fuente: Encuesta realizada en CORPAC, Tingo María y Huánuco, 2015.

Las recompensas extrínsecas; nos refleja que el 71.15% de los trabajadores afirman tener de medio para arriba buenos niveles remunerativos, mientras que el 28.85% afirma contrariamente, a pesar de ello el 25% de ellos manifestaron que el reconocimiento económico del rendimiento laboral es a lo mucho bajo, además el 78.85% cuentan disponer de una buena seguridad social para proteger del riesgo de enfermedad, invalidez, accidentes de trabajo u otro, y el 76.92% afirman contar con las medidas de seguridad industrial.

4.1.3 Reconocimiento del propio desempeño laboral

Tabla 5. Dimensión 3: Reconocimiento del propio desempeño laboral.

	Muy bajo		Bajo		Medio		Alto		Muy alto	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Ser apreciado laboralmente por tus colegas	1	1.92	2	3.846	17	32.69	24	46.15	8	15.38
Reconocimiento de la calidad de tus actuaciones profesionales por parte de los superiores	2	3.85	7	13.46	18	34.62	20	38.46	5	9.615
Obtener reconocimiento de los superiores por el trabajo bien hecho	2	3.85	10	19.23	14	26.92	20	38.46	6	11.54
Sentir que tu rendimiento laboral es el adecuado a tus posibilidades	0	0	3	5.77	14	26.92	31	59.62	4	7.69

Fuente: Encuesta realizada en CORPAC, Tingo María y Huánuco, 2015.

El 94.22% de los trabajadores, creen sentir que son apreciados laboralmente por sus colegas por lo menos medianamente, además el 82.69% afirmaron que son reconocidos por la calidad de sus actuaciones profesionales por sus superiores, así como el 76.92% obtienen el reconocimiento por el trabajo bien hecho, además el 94.23% de ellos sienten que el trabajo que realizan es adecuado a sus posibilidades.

4.1.4 Adecuada seguridad

Tabla 6. Dimensión 4: Adecuada seguridad.

	Muy bajo		Bajo		Medio		Alto		Muy alto	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Cumplo a tiempo mis metas fijadas	0	0.00	3	5.77	10	19.23	36	69.23	3	5.77
Capacidad para realizar una labor con seguridad y ánimo	0	0.00	1	1.92	7	13.46	31	59.62	13	25.00
Tengo capacidad de tomar decisiones sin intervención ajena	0	0.00	2	3.85	15	28.85	26	50.00	9	17.31

Fuente: Encuesta realizada en CORPAC, Tingo María y Huánuco, 2015.

La adecuada seguridad por los menos en términos medios, se encuentra asociado a que el 94.23% de los trabajadores que cumplen a tiempo sus metas fijadas, así el 98.08% se siente capaces para realizar su labor con seguridad y ánimo, con el 96.15% de ellos que tienen capacidad de tomar decisiones sin intervención ajena.

4.1.5 Incentivos económicos

Tabla 7. Incentivos económicos.

	Muy bajo		Bajo		Medio		Alto		Muy alto	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Posibilidad de aprender más del trabajo que realizo	0	0.00	0	0.00	14	26.92	27	51.92	11	21.15
Mi trabajo lo realizo mucho mejor siempre en cuando deseos de seguir ascendiendo	0	0.00	3	5.77	15	28.85	29	55.77	5	9.62
Me adecuo rápidamente a trabajos distintos	0	0.00	0	0.00	3	5.77	39	75.00	10	19.23

Fuente: Encuesta realizada en CORPAC, Tingo María y Huánuco, 2015.

Los incentivos económicos que por los menos es medio; el 100% afirman que siempre hay posibilidad de aprender más del trabajo que realiza, el 94.23% de los trabajadores sienten que siempre realizan mucho mejor siempre cuando hay deseos de que sigan ascendiendo y el 100% de ellos tienen la tendencia de adecuarse rápidamente a distintos trabajos.

4.1.6 Valoración social del trabajo

Tabla 8. Valoración social del trabajo.

	Muy bajo		Bajo		Medio		Alto		Muy alto	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Desarrollar un trabajo del que tu familia se sienta orgullosa	0	0.00	3	5.77	7	13.46	28	53.85	14	26.92
Alta valoración de tu trabajo por parte de los amigos y conocidos	0	0.00	0	0.00	18	34.62	26	50.00	8	15.38
Tener prestigio o status social	1	1.92	1	1.92	19	36.54	26	50.00	5	9.62
Sentir que está realizando algo valioso	0	0.00	2	3.85	7	13.46	29	55.77	14	26.92

Fuente: Encuesta realizada en CORPAC, Tingo María y Huánuco, 2015.

La valoración social del trabajo por lo menos es medianamente; el 94.23% respondieron que desarrollan en la su familia se siente orgullosa, mientras que el 100% afirman tener una alta valoración por los amigos y conocidos, el 96.16% sienten tener prestigio o status social y el 96.15% sienten que están realizando algo valioso.

4.2 Desempeño laboral de los trabajadores de CORPAC en Tingo María y Huánuco

4.2.1 Diseño del trabajo

Tabla 9. Diseño del trabajo.

	Muy bajo		Bajo		Medio		Alto		Muy alto	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Tener un plan de trabajo claro	0	0.00	2	3.85	17	32.69	29	55.77	4	7.69
El diseño del puesto de trabajo es participativo	2	3.85	3	5.77	18	34.62	27	51.92	2	3.85
Participar activamente en el establecimiento de objetivos	0	0.00	8	15.38	11	21.15	30	57.69	3	5.77
Tener autonomía en el desarrollo de las actividades	0	0.00	3	5.77	17	32.69	28	53.85	4	7.69
Contar con los suficientes medios técnicos y materiales exigidos por el trabajo	3	5.77	8	15.38	25	48.08	15	28.85	1	1.92
Contar con el asesoramiento y ayuda de expertos	1	1.92	8	15.38	18	34.62	21	40.38	4	7.69
Trabajo bajo políticas de personal consistentes y de presión	1	1.92	7	13.46	28	53.85	13	25.00	3	5.77
Variedad en las actividades del trabajo con el fin de que el trabajador use las diversas habilidades y talentos.	0	0.00	7	13.46	25	48.08	17	32.69	3	5.77

Fuente: Encuesta realizada en CORPAC, Tingo María y Huánuco, 2015.

La dimensión diseño del trabajo, considerando por lo menos medio; el 96.15% de los trabajadores afirman tener un plan de trabajo claro, como también el 90.38% consideran que el diseño del puesto es participativo, el 84.62% respondieron participar activamente en el establecimiento de objetivos, el 94.23% tienen autonomía en el desarrollo de sus actividades, así como el 78.85% manifiestan contar con los suficientes medios técnicos y materiales que exige su trabajo, como el 82.70% manifiestan contar con el asesoramiento y ayuda de expertos, así como requieren trabajar el 84.62% bajo políticas de personal consistente y de presión. Y el 86.54% afirman tener una variedad en las actividades del trabajo con el fin de que usen las diversas habilidades y talentos.

4.2.2 Realización personal

Tabla 10. Realización personal.

	Muy bajo		Bajo		Medio		Alto		Muy alto	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Sentir que el trabajo es el adecuado a tus habilidades y talentos	0	0.00	2	3.85	18	34.62	27	51.92	5	9.62
Sentir que el trabajo es el adecuado para ti	0	0.00	3	5.77	16	30.77	27	51.92	6	11.54
Sentir que el trabajo te ayuda a lograr tus necesidades	0	0.00	2	3.85	14	26.92	27	51.92	9	17.31
Encontrar motivador el trabajo que realizas	1	1.92	1	1.92	18	34.62	22	42.31	10	19.23

Fuente: Encuesta realizada en CORPAC, Tingo María y Huánuco, 2015.

La realización personal, considerando desde el valor medio se tiene que; el 96.15% afirmaron sentirse que el trabajo es el adecuado a sus habilidades y talentos, así como el 94.23% se sienten que es el adecuado propiamente, además el 96.15% confirman que les ayuda a lograr sus necesidades y el 96.16% que es motivador lo que realizan.

Ninguno de los encuestados no señalaron la catalogación de muy bajo para los ítems de la realización personal como son: Sentir que el trabajo es el adecuado a tus habilidades y talentos, sentir que el trabajo es el adecuado para ti y sentir que el trabajo te ayuda a lograr tus necesidades.

4.2.3 Oportunidades de desarrollo futuro

Tabla 11. Oportunidades de desarrollo futuro.

	Muy bajo		Bajo		Medio		Alto		Muy alto	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Posibilidad de desarrollar nuevas habilidades	1	1.92	3	5.77	19	36.54	23	44.23	6	11.54
Posibilidad de ser experto en un tipo de trabajo especializado	0	0.00	0	0.00	20	38.46	27	51.92	5	9.62
Participación en programas de perfeccionamiento	1	1.92	7	13.46	15	28.85	22	42.31	7	13.46
Posibilidad de actualización permanente	1	1.92	6	11.54	21	40.38	19	36.54	5	9.62
Las habilidades que tengo y la actitud de confianza, me sirven para afrontar circunstancias nuevas	0	0.00	0	0.00	6	11.54	34	65.38	12	23.08
Me contratan en esta institución inmediatamente	0	0.00	1	1.92	15	28.85	30	57.69	6	11.54
Actuó siempre en el trabajo de acuerdo como pienso y me siento, sin salir de las normas legales	1	1.92	0	0.00	14	26.92	32	61.54	5	9.62

Fuente: Encuesta realizada en CORPAC, Tingo María y Huánuco, 2015.

Las oportunidades de desarrollo futuro, considerando por lo menos en términos medios; el 92.31% manifiestan la posibilidad de desarrollar nuevas habilidades y el 100% tienen la posibilidad de ser experto en un tipo de trabajo especializado, mientras que el 84.62% tiene la intención de participar en programas de perfeccionamiento, como el 86.54% con posibilidades de actualización permanente, además el 100% de ellos cuentan con habilidades y actitudes de confianza que le sirven para afrontar circunstancias nuevas, con todo ello el 98.08% esperan que les amplíen sus contratos y la actuación siempre es cómo piensan y se sienten que no salen de las normas legales, respectivamente.

4.2.4 Relaciones sociales y tiempo libre

Tabla 12. Relaciones sociales y tiempo libre

	Muy bajo		Bajo		Medio		Alto		Muy alto	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Tener buenas relaciones con los compañeros de trabajo	0	0.00	0	0.00	15	28.85	28	53.85	9	17.31
Permite disponer de suficiente tiempo para la familia	2	3.85	15	28.85	19	36.54	13	25.00	3	5.77
Tener un horario flexible	1	1.92	7	13.46	18	34.62	20	38.46	6	11.54
Disponer de suficiente tiempo libre después del trabajo.	0	0.00	12	23.08	17	32.69	18	34.62	5	9.62

Fuente: Encuesta realizada en CORPAC, Tingo María y Huánuco, 2015.

La dimensión de relaciones sociales y tiempo libre, considerando las respuesta de por lo menos medio, se tiene que; el 100% manifestaron tener buenas relaciones con los compañeros de trabajo, así como el 67.30% les permite disponer de suficiente tiempo para la familia, esto se debe porque el 84.62% poseer un horario flexible, así como también el 76.92% disponer de suficiente tiempo libre después del trabajo.

4.3 Demostración de la hipótesis

Tabla 13. Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa CORPAC de las ciudades de Huánuco y Tingo María

		Desempeño laboral		Total
		Alto	Muy alto	
Clima organizacional	Alto	22	5	27
	Muy alto	14	11	25
Total		36	16	52

Considerando el clima organizacional como alto; el 42% (22 trabajadores) afirmaron tener un desempeño laboral alto, mientras que el 10% (5 trabajadores) respondieron tener un desempeño laboral muy alto. Y si dicho clima es muy alto, el 27% (14 trabajadores) poseen un desempeño alto y el 21% (11 trabajadores) muy alto.

Tabla 14. Pruebas de Chi-Cuadrado.

	Valor	gl	Sig. Asintótica (bilateral)	Sig. Exacta (bilateral)	Sig. Exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	3.957 ^a	1	0.047		
Corrección por continuidad ^b	2.851	1	0.091		
Razón de verosimilitudes	4.022	1	0.045		
Estadístico exacto de Fisher				0.071	0.045
Asociación lineal por lineal	3.881	1	0.049		
N de casos válidos	52				

a. 0 casillas (0.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 7.69.

b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.

El valor de Chi-cuadrado de Pearson de 3.957, nos muestra una relación estadísticamente muy significativa ($p < 0.05$), entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa de CORPAC de las ciudades de Huánuco y Tingo María. Considerando la corrección de Yates (corrección por continuidad), nos muestra un valor de 2.851 con una probabilidad de 9.10%, siendo estadísticamente no significativa, no tomándose en cuenta. Mientras que el valor de 4.022 de razón de verosimilitud, que es estadísticamente muy significativa ($p < 0.05$) de que el clima organizacional es una variable causal del desempeño laboral.

Tabla 15. Medidas de independencia.

		Valor	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Phi	0.276	0.047
	V de Cramer	0.276	0.047
	Coefficiente de contingencia	0.266	0.047
N de casos válidos		52	

a. Asumiendo la hipótesis alternativa.

b. Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.

La relación existente entre el desempeño laboral y el clima organizacional, se relacionan del 27.6% según el coeficiente Phi, así como el coeficiente de Cramer, mientras por el Coeficiente de contingencia es del 26.6%, siendo estadísticamente muy significativo ($p < 0.05$).

En la presente investigación, se ha llegado a contrastar la hipótesis planteada. Como variable independiente, tenemos el “clima organizacional”, la cual, de las seis dimensiones se desprenden los diversos indicadores. Así como la variable dependiente, “el desempeño laboral”, medido por cuatro dimensiones y sus respectivos indicadores. Las cuales, se ha encontrado que existe una dependencia entre ambas.

Por lo tanto, el desempeño laboral en el Aeropuerto de CORPAC se encuentra determinado por el clima organizacional, tanto, en la ciudad de Tingo María como en la ciudad de Huánuco. Además, los trabajadores presentan las siguientes características:

Tienen una edad promedio de 37 años, el 50% de los trabajadores tienen una edad entre los 20 a 30 años y el otro 50% mayor de 30 pero menor a los 65 años, y con mayor

frecuencia estos trabajadores tienen una edad de 30 años. El 23.08% son del género femenino y el 76.92% son masculinos. El número de hijos que poseen los trabajadores es de 2 hijos y el 23.08% no poseen hijos, además poseen una carga familiar de 3 personas en promedio (ver anexo 02).

Los trabajadores de la empresa CORPAC de las ciudades de Huánuco y Tingo María; el 34.62% poseen un nivel educativo secundario, el 44.23% nivel superior no universitario y el 21.15% superior universitario. Los años de servicios de los trabajadores es de 9 años en promedio, en su puesto laboral de 6 años en promedio y el 90.38% poseen una jornada completa y el 9.62% una jornada parcial (ver tabla 02).

DISCUSIÓN

El desempeño laboral de un individuo, es la manifestación de las competencias laborales alcanzadas en los aspectos de: diseño del trabajo, realización personal, oportunidades de desarrollo futuro, y relaciones sociales y tiempo libre que contribuyen en alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la empresa CORPAC de las ciudades de Huánuco y Tingo María. Por tanto, se ha podido determinar en la presente investigación que el desempeño laboral depende significativamente del clima organizacional.

En la presente investigación, el tamaño de la muestra es la misma que el tamaño de la población de la empresa CORPAC de las ciudades de Tingo María y Huánuco. La información recogida, se encuentra basada en una encuesta de opinión, tanto, a los trabajadores subordinados como a los trabajadores que ocupan un cargo directivo.

Cada una de las preguntas de la encuesta, es un indicador de la variable independiente como dependiente, la cual, de acuerdo a la importancia del encuestado, su valoración por cada pregunta que realizó es menor o mayor, respectivamente. El uso de la prueba de Chi-cuadrado se ha logrado establecer una relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, encontrándose una dependencia estadísticamente muy significativa.

Las dimensiones del clima organizacional, como la; oportunidad de promoción, recompensas extrínsecas, reconocimiento del propio desempeño laboral, adecuada seguridad, incentivos económicos y valoración social del trabajo, explican de manera significativa con las dimensiones del desempeño laboral de la empresa CORPAC de las

ciudades de Huánuco y Tingo María, ya que, el valor de la prueba de Chi-cuadrado es de 3.957, resultando dicha relación estadísticamente muy significativa ($p < 0.05$), además nos muestra que la relación existente es de causalidad, por ser el valor de 4.022 de la prueba de la razón verosimilitudes y es estadísticamente muy significativa ($p < 0.05$). El grado con la que se relaciona el desempeño laboral con el clima organizacional es del 27.6%, según la prueba de dependencia el coeficiente Phi y de Cramer, y del 26.60% por el coeficiente de contingencia, siendo una dependencia moderada y además son estadísticamente muy significativas ($p < 0.05$).

El presente trabajo de investigación es corroborado por el trabajo de Lujan (2011), que estudió el clima laboral y desempeño docentes en la facultad de ciencias económicas y administrativas de la Universidad Nacional Agraria de la Selva; concluye que el clima laboral, definido como el producto de las percepciones que tienen los integrantes de la organización, institución o empresa están matizadas por las actividades, interacciones y experiencias de cada uno de los miembros (guillen y aduana, 2008), junto con las estructuras, las características organizacionales y los individuos que la componen, formando un sistema interdependiente y dinámico que tiene un impacto directo en los resultados de la organización.

De modo similar se corrobora con el trabajo de Leyva (2008), que el clima organizacional predominante en la empresa Motor Industria de Lima, es adecuada o normal, que sea percibida como tal hasta el 40% de los empleados, y en mejores condiciones o clima favorable a muy favorable, es percibido aproximadamente en mayor frecuencia de trabajadores (50%); cuyas características del ambiente laboral entre otros aspectos permiten la realización personal, favorecen el involucramiento, la supervisión es adecuada, el acceso a la información y las condiciones emocionales y fisicoambientales

son apropiadas en relación a la motivación, la mayoría de trabajadores de la empresa en estudio, se encuentran con motivación normal (52.9%), y adecuadamente motivados hasta el 21.4 % de ellos; cuyos incentivos intrínsecos psicosociales, estuvieron basados en la capacitación, el descanso, el reconocimiento, la distinción honorífica, la confianza, el respeto, oportunidad de demostración de potencialidades, menor frecuencia de rotación de personal, adecuada ubicación en los puestos, y buena condiciones ambientales en el puesto de trabajo.

CONCLUSIONES

1. Existe evidencia en la incidencia del clima organizacional sobre el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa CORPAC S.A. de las ciudades de Huánuco y Tingo María, debido que el valor de Chi-cuadrado de Pearson es de 3.957, nos muestra una relación estadísticamente muy significativa ($p < 0.05$), dicha relación es del 27.6% según el coeficiente Phi, así como el coeficiente de Cramer, mientras por el Coeficiente de contingencia es del 26.6%.
2. El diagnóstico de la situación actual del clima organizacional está asociado: con la oportunidad de promoción, las recompensas extrínsecas, el reconocimiento del propio desempeño laboral, la adecuada seguridad, los incentivos económicos y la valoración social del trabajo y su influencia con el desempeño laboral: diseño del trabajo, realización personal, oportunidades de desarrollo futuro y relaciones sociales y tiempo libre de la empresa CORPAC de las ciudades de Tingo María y Huánuco.
3. La oportunidad de promoción tanto en la ciudad de Tingo María como en Huánuco, han sido similares, donde muestran las respuestas aglomeradas entre medio y alto por parte de los trabajadores de CORPAC, reflejándose en cada momento que se da casi siempre la promoción en función al propio rendimiento y habilidades, así como el modo de avanzar de forma rápida y justa, y que los jefes son componentes y justos.
4. Mientras con la recompensa extrínseca, nos refleja que el 71.15% de los trabajadores afirman tener de medio para arriba buenos niveles remunerativos, mientras que el 28.85% afirma lo contrario, a pesar de ello el 25% manifestaron que el reconocimiento económico del rendimiento laboral es bajo, además el 78.85% cuentan disponer de una buena seguridad social para proteger del riesgo de enfermedad, invalidez, accidentes de trabajo u otro, y el 76.92% contar con las medidas de seguridad industrial.

5. Respecto al reconocimiento del propio desempeño laboral, el 94.22% de los trabajadores creen sentir que son apreciados laboralmente por sus colegas por lo menos medianamente, además el 82.69% afirmaron que son reconocidos por la calidad de sus actuaciones profesionales por sus superiores, así como el 76.92% obtienen el reconocimiento por el trabajo bien hecho, además el 94.23% de ellos siente que el trabajo que realizan es adecuado a sus posibilidades
6. La adecuada seguridad, los trabajadores manifiestan que; por lo menos en términos medios, el 94.23% de los trabajadores cumplen a tiempo sus metas fijadas, así el 98.08% se siente capaces para realizar su labor con seguridad y ánimo, con el 96.15% de ellos que tienen capacidad de tomar decisiones sin intervención ajena.
7. Los trabajadores de la empresa CORPAC afirman que los incentivos económicos es medianamente como mínimo; el 100% afirman que siempre hay posibilidad de aprender más del trabajo que realiza, el 94.23% de los trabajadores sienten que siempre realizan mucho mejor siempre cuando hay deseos de que sigan ascendiendo y el 100% de ellos tienen la tendencia de adecuarse rápidamente a distintos trabajos.
8. La valoración social del trabajo por lo menos es medianamente; el 94.23% respondieron que desarrollan en la su familia se siente orgullosa, mientras que el 100% afirman tener una alta valoración por los amigos y conocidos, el 96.16% sienten tener prestigio o status social y el 96.15% sienten que están realizando algo valioso.
9. Los factores determinantes del clima organizacional en la empresa CORPAC Tingo María y Huánuco están relacionadas directamente con el desempeño laboral, ya que, un mejor clima organizacional en: promoción, nivel remunerativo, reconocimiento, aprecio laboralmente y posibilidad de aprender más, condicionan un mayor desempeño laboral.

RECOMENDACIONES

1. Con el fin de mejorar el desempeño laboral, la empresa CORPAC debe de incidir en la posibilidad de promoción sobre la base del propio rendimiento y habilidades, así como poseer superiores competentes y proveer buenos niveles remunerativos.
2. Se recomienda, también que se dé un reconocimiento económico por el rendimiento laboral del trabajador, como también disponer de una buena seguridad social para proteger del riesgo de enfermedad, invalidez, accidente de trabajo y que contar las medidas de seguridad industrial.
3. Se debe incentivar más que los trabajadores sean apreciados laboralmente, reconocimiento de la calidad de sus actuaciones profesionales por parte de los superiores, como brindar las posibilidades de que aprendan más del trabajo que realizan y ascenso.
4. Se sugiere que se realice diversas investigaciones similares, en la cual, pueda estudiar los montos de los sueldos, nivel educativo, experiencia laboral, edad y género con el fin de determinar las incidencias que podrían tener en el desempeño laboral.

BIBLIOGRAFÍA

1. Caligiore, C. y Diaz T. (2003). Clima Organizacional y Desempeño de los Docentes en la ULA. Estudio de un caso. Revista Venezolana de Gerencia (RVG). Año 8 N° 24 Universidad del Zulia (LUZ) Maracaibo. Venezuela. pp. 644 – 656.
2. Cowell, D. (1991). Mercadeo de Servicios. Editorial Legis Serie Empresarial. Bogotá
3. Chiavenato, I. (2000). Administración de Recursos Humanos. Editorial Mac Graw Hill. México.
4. Directorio de Revistas especializadas en Comunicación del Portal de la Comunicación InCom-UAB / Directorio CLASE / Directorio REDALyC51
5. Davis, K. y Newstrom, J. (1991). Comportamiento Humano en el Trabajo. Comportamiento Organizacional. Editorial Mac Graw Hill Interamericana S.A. México.
6. Lujan, J. (2011). Clima laboral y desempeño docentes en la facultad de ciencias económicas y administrativas de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.
7. Leyva, N. (2008). La motivación y el liderazgo en el clima organizacional de la empresa Motor Industria S.A. de Lima.
8. Ramírez, E. (2008). El clima organizacional y la satisfacción laboral docentes en la universidad nacional agraria de la selva.
9. Lisbona, J. (2003). Escala De Clima Para La Iniciativa Y Para La Seguridad Psicológica: Adaptación Al Castellano Y Su Relación Con El Desempeño Organizacional.
10. Cedeño, G. (2010). la influencia de los factores que inciden en el clima organizacional de la dirección ejecutiva de la magistratura del estado bolivariano de miranda sede “Los Teques”

11. Ruiz, W. (2001). la influencia del clima organizacional en la satisfacción de los empleados que laboran en el instituto de previsión y asistencia social para el personal del ministerio de educación (IPASME).
12. Parra, P. (2011). diagnóstico del clima organizacional y su influencia en los trabajadores del distrito sanitario i, después de la separación de los entes gubernamentales.
13. Arenas, H. (2011). el clima organizacional, en la Gerencia de Prevención y Control de Fraude de Banca Ribe C.A. Sucursal Centro.
14. Avilán, Q. (2009). la influencia de la motivación en el clima organizacional del personal administrativo del centro médico docente el paso.
15. Gil, T. (2011). El clima organizacional del área administración de la empresa atento Venezuela S.A.
16. Tovar, J. (2011). Los factores del clima organizacional que influyen en la rotación de personal del departamento tele mercadeo de la Gerencia Call Center del Banco de Venezuela.
17. Alarcón, Y. (2011). Las causas de la omisión de la evaluación del desempeño y su efecto en el clima organizacional en la dirección del capital humano de la gobernación del estado bolivariano de miranda.
18. García, R. (2005). El clima organizacional del departamento de recursos humanos del instituto autónomo de policía del estado miranda.
19. Díaz, L. (1998). psicología del trabajo y las organizaciones. Concepto, historia y métodos.
20. Puchol, L. (2005). Dirección y gestión de recursos humanos. Sexta edición actualizada.



ANEXO 01

**ENCUESTA PARA DETERMINAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DE CORPAC – TINGO MARÍA Y HUÁNUCO.**

Usted ha sido seleccionado para participar en la realización del estudio de tesis titulado: **“Diferencias del clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de CORPAC – Tingo María y Huánuco”**, Por lo que necesitamos que nos brinde información para completar este cuestionario. La información que nos suministre será tratada de forma confidencial. Agradeciéndole por su valiosa cooperación.

Items	¿En qué grado (1=muy bajo,2=bajo,3=medio,4=alto,5=muy alto) consideras que en tu actual trabajo como colaborador de la organización se dan los siguientes hechos?	Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
1	Tener prestigio o status social					
2	Encontrar motivador el trabajo que realizas					
3	Ser apreciado laboralmente por tus colegas					
4	Buenos niveles remunerativos					
5	El diseño del puesto de trabajo es participativo					
6	Posibilidad de desarrollar nuevas habilidades					
7	Permite disponer de suficiente tiempo para la familia					
8	Sentir que está realizando algo valioso					
9	Reconocimiento de la calidad de tus actuaciones profesionales por parte de los superiores					
10	Posibilidad de actualización permanente					
11	Reconocimiento económico del rendimiento laboral					
12	Tener buenas relaciones con los compañeros de trabajo					
13	Sentir que el trabajo te ayuda a lograr tus necesidades					
14	Trabajo bajo políticas de personal consistentes y de presión					
15	Obtener reconocimiento de los superiores por el trabajo bien hecho					
16	Sentir que tu rendimiento laboral es el adecuado a tus posibilidades					
17	Disponer de una buena seguridad social para proteger del riesgo de enfermedad, invalidez, accidente de trabajo, etc.					
18	Tener autonomía en el desarrollo de las actividades					
19	Alta valoración de tu trabajo por parte de los amigos y conocidos					

20	Desarrollar un trabajo del que tu familia se sienta orgullosa					
21	Disponer de suficiente tiempo libre después del trabajo.					
22	Contar con los suficientes medios técnicos y materiales exigidos por el trabajo					
23	Sentir que el trabajo es el adecuado a tus habilidades y talentos					
24	Tener un horario flexible					
25	Posibilidad de avanzar de forma rápida y justa					
26	Participar activamente en el establecimiento de objetivos					
27	Cuenta con las medidas de seguridad industrial					
28	Variedad en las actividades del trabajo con el fin de que el trabajador use las diversas habilidades y talentos.					
29	Contar con el asesoramiento y ayuda de expertos					
30	Tener un plan de trabajo claro					
31	Participación en programas de perfeccionamiento					
32	Tener superiores competentes y justos					
33	Sentir que el trabajo es el adecuado para ti					
34	Posibilidad de promoción sobre la base del propio rendimiento y habilidades					
35	Posibilidad de ser experto en un tipo de trabajo especializado					
36	Posibilidad de aprender más del trabajo que realizo					
37	Mi trabajo lo realizo mucho mejor siempre en cuando tengo deseos de seguir ascendiendo					
38	Cumplo a tiempo mis metas fijadas					
39	Capacidad para realizar una labor con seguridad y ánimo					
40	Las habilidades que tengo y la actitud de confianza, me sirven para afrontar circunstancias nuevas					
41	Me adecuo rápidamente a trabajos distintos					
42	Actuó siempre en el trabajo de acuerdo como pienso y me siento, sin salir de las normas legales.					
43	Tengo capacidad de tomar decisiones sin intervención ajena					
44	Me contratan en esta institución inmediatamente					

1. Edad _____ años
2. Sexo: a). femenino b). masculino
3. Número de hijos _____
4. Número de personas a que dependes _____
5. Grado de instrucción
 - a). Sin instrucción b). Primaria c). Secundaria
 - d) Superior no Universitario e). Superior Universitario
6. Tiempo que labora en la empresa _____
7. Tiempo que trabaja en su puesto actual _____
8. Horario de trabajo
 - a). Jornada completa b). Jornada parcial
9. Puesto que ocupa actualmente
 - a). Gerente b). Funcionario c). Bombero SEI
 - d).Oficial de Seguridad Aeroportuaria e).Limpieza Integral f). Seguridad

Muchas gracias por su tiempo.



ANEXO 02

Edad (En años)	N° de trabajadores	% de trabajadores
[20-29[16	30.77
[29-38[17	32.69
[38-47[8	15.38
[47-56[4	7.69
[56-65]	7	13.46
Total	52	100.00

Fuente: Encuesta realizada en CORPAC, Tingo María y Huánuco, 2015.

ANEXO 03: Sexo de los trabajadores de CORPAC

Sexo	N° de trabajadores	% de trabajadores
Femenino	12	23.08
Masculino	40	76.92
Total	52	100.00

Fuente: Encuesta realizada en CORPAC, Tingo María y Huánuco, 2015.

Miembros de la familia	N° de trabajadores	% de trabajadores
0	12	23.08
1	13	25.00
2	12	23.08
3	8	15.38
De 4 a más	7	13.46
Total	52	100.00

Fuente: Encuesta realizada en CORPAC, Tingo María y Huánuco, 2015.

Carga familiar	N° de trabajadores	% de trabajadores
0	6	11.54
1	8	15.38
2	7	13.46
3	13	25.00
4	11	21.15
5	5	9.62
6	2	3.85
Total	52	100.00

Fuente: Encuesta realizada en CORPAC, Tingo María y Huánuco, 2015.

Nivel educativo alcanzado	N° de trabajadores	% de trabajadores
Sin instrucción	0	0.00
Primaria	0	0.00
Secundaria	18	34.62
Superior no universitario	23	44.23
Superior universitario	11	21.15
Total	52	100.00

Fuente: Encuesta realizada en CORPAC, Tingo María y Huánuco, 2015.

Años de servicios en la empresa	N° de trabajadores	% de trabajadores
Menor a 1	15	28.85
[1-8[21	40.38
[8-16[6	11.54
[16-24[1	1.92
[24-32]	6	11.54
[32-40]	3	5.77
Total	52	100.00

Fuente: Encuesta realizada en CORPAC, Tingo María y Huánuco, 2015.

Años en el puesto laboral	N° de trabajadores	% de trabajadores
Menor a 1	15	28.85
[1-8[27	51.92
[8-16[5	9.62
[16-24[1	1.92
[24-32]	3	5.77
[32-40]	1	1.92
Total	52	100.00

Fuente: Encuesta realizada en CORPAC, Tingo María y Huánuco, 2015.

Jornada	N° de trabajadores	% de trabajadores
Completa	47	90.38
Parcial	5	9.62
Total	52	100.00

Fuente: Encuesta realizada en CORPAC, Tingo María y Huánuco, 2015.

Cargo que desempeña	N° de trabajadores	% de trabajadores
Seguridad	17	32.69
Bombero SEI	10	19.23
Otros	8	15.38
Oficial de seguridad Aeroportuaria	7	13.46
Limpieza Integral	5	9.62
Asistente administrativo	3	5.77
Funcionario	2	3.85
Total	52	100.00

Fuente: Encuesta realizada en CORPAC, Tingo María y Huánuco, 2015.