



UCV

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE

PSICOLOGÍA

CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL

EN VENDEDORES DE UNA EMPRESA

FINANCIERA DEL DISTRITO DE MIRAFLORES

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE

LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA

AUTORA:

MÓNICA JHOANNA LÓPEZ REÁTEGUI

ASESORES:

Dr. JOSE VALLEJOS SALDARRIAGA

Mag. JUAN JOSE KANEKO AGUILAR

Lima – Perú

2012

*A Dios, mi fortaleza, que con su
amor, misericordia y fidelidad
me guía en cada paso que
avanzo en la vida.*

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar a Dios, quien me ayuda a alcanzar cada objetivo en mi vida, según su propósito.

En segundo lugar, a mi abuelita, que con su amor, cariño y palabras, me animaba día a día, cuando sentía que las fuerzas me abandonaban. A mi familia y amigos que me hicieron sentir capaz de lograr esta meta.

En tercer lugar, a mi familia, quien con su apoyo incondicional me brindan la ayuda necesaria para alcanzar mis objetivos.

En cuarto lugar, a mis asesores Dr. José Vallejos Saldarriaga y Mag. Juan José Kaneko Aguilar, quienes con su dedicación me brindaron las pautas necesarias para realizar un buen trabajo, y también contribuyeron a mi crecimiento profesional.

En quinto lugar, a mis hermanos en la fe, Javier Galarza, Manuel Paredes y Nora de Paredes, a quienes puedo acudir en busca de consejos sabios, y también me acompañan con sus oraciones para que logre mis metas.

Finalmente, a mis amigos, que me hacen sentir amada, que comparten mis alegrías y tristezas, y me apoyan en todo cuanto emprenda.

PRESENTACIÓN

La presente investigación esta denominada como “Clima Laboral y Desempeño Laboral en vendedores de una Empresa Financiera del distrito de Miraflores”, y pretende analizar la relación que existe entre la variable Clima Laboral y la variable Desempeño Laboral. Esto es, con la posibilidad de tener un diagnóstico de ambas variables, en la población destinada. Por ello, primero se procedió a determinar los niveles de ambas variables, para luego evidenciar el grado de correlación de las mismas.

El contenido de este estudio está estructurado en 6 partes. En la primera parte se encuentra la introducción, cuyo contenido se encuentra el problema de investigación, el planteamiento del problema, la formulación del problema y la justificación, asimismo los antecedentes nacionales e internacionales, que se encontraron de estas variables y los objetivos generales y específicos. Además, el marco teórico y conceptual de las variables, donde se encontraran definiciones propuestas por diferentes autores. La segunda parte muestra el marco metodológico, que detalla los métodos empleados durante la investigación, las hipótesis, la definición conceptual y operacional de las variables, el tipo de investigación, método de investigación y las características de la población investigada. La tercera parte, muestra los resultados obtenidos, los cuales fueron procesados con el programa estadístico SPSS, a través de tablas y figuras. En la cuarta, quinta y sexta parte, se encuentran la discusión de los resultados, las conclusiones y sugerencias respectivamente.

Finalmente, se encuentran las referencias bibliográficas y los anexos, en los cuales se encuentran las fuentes de información consultadas y los instrumentos utilizados en este estudio.

Índice

	Página
Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Presentación	iv
Resumen	ix
Abstrac	x
1. INTRODUCCIÓN	xi
1.1.PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	12
1.1.1. Planteamiento del problema	12
1.1.2. Formulación del problema	14
1.1.3. Justificación	14
1.1.4. Antecedentes	15
1.1.5. Objetivos	23
1.1.5.1. General	23
1.1.5.2. Específicos	23
1.2.MARCO TEÓRICO	24
1.2.1 Marco teórico	24
1.2.1.1 Clima Laboral	24
Teorías del Clima Laboral	24
Enfoques del Clima Laboral	26
Factores que influyen en el clima laboral	28
Importancia del Clima Laboral	32
1.2.1.2 Desempeño Laboral	32
Teorías del Desempeño Laboral	32
Determinantes del Desempeño Laboral	39
Medición del Desempeño Laboral	40
1.2.1.3 Clima laboral y Desempeño Laboral	41
1.2.2 Marco Conceptual	43
1.2.2.1 Clima Laboral	43

1.2.2.2 Desempeño Laboral	47
2. MARCO METODOLÓGICO	49
2.1. Hipótesis	49
2.2. Variables	50
2.2.1. Definición conceptual	50
2.2.2. Definición operacional	50
2.3. Metodología	50
2.3.1. Tipos de estudio	50
2.3.2. Diseño	51
2.4. Población y muestra	51
2.5. Método de investigación	52
2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	53
2.7. Métodos de análisis de datos	62
3. RESULTADOS	63
4. DISCUSIÓN	76
5. CONCLUSIONES	82
6. SUGERENCIAS	83
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA	
ANEXOS	
Escala de Opiniones Clima Laboral – SPC.	
Escala de Observación del Comportamiento.	
Oficio de trámite de solicitud de aplicación de los instrumentos de investigación.	
Plan de trabajo presentado a la Empresa Financiera para la evaluación de sus trabajadores.	
Carta de solicitud a jueces expertos.	
Formato para evaluación de jueces experto.	
Modelo de Escala de Opiniones Clima Laboral – SPC resuelta.	
Modelo de Escala de Observación del Comportamiento resuelta.	

Índice de Tablas

		Página
Tabla 1	Distribución de la muestra por género y edad	52
Tabla 2	Interpretación de la Escala de Clima Laboral - SP	54
Tabla 3	Interpretación de la Escala Observación del Comportamiento	55
Tabla 4	Validez de Contenido por criterio de jueces	57
Tabla 5	Estadísticos de fiabilidad	58
Tabla 6	Estadísticos de fiabilidad por cada reactivo de la Escala de Observación del Comportamiento	59
Tabla 7	Estadísticos Descriptivos del Clima Laboral Total	63
Tabla 8	Estadísticos Descriptivos del Desempeño Laboral Total	63
Tabla 9	Niveles del Clima Laboral Total	64
Tabla 10	Nivel del Factor I: Involucramiento Laboral	65
Tabla 11	Nivel del Factor II: Realización Personal	66
Tabla 12	Nivel del Factor III: Supervisión	67
Tabla 13	Nivel del Factor IV: Comunicación	68
Tabla 14	Nivel del Factor IV: Condiciones Laborales	69
Tabla 15	Niveles de Desempeño Laboral Total	70
Tabla 16	Prueba de Kolmogorov-Smirnov para Clima Laboral Total	71
Tabla 17	Prueba de Kolmogorov-Smirnov para cada uno de los factores del Clima Laboral Total	72
Tabla 18	Prueba de Kolmogorov-Smirnov para Desempeño Laboral Total	73
Tabla 19	Estadísticos de correlación de Pearson – Clima Laboral y Desempeño Laboral	74
Tabla 20	Correlación de Pearson entre los factores del Clima Laboral con el Desempeño Laboral	75

Índice de Figuras

		Página
Figura 1	El proceso de la acción según la teoría de Hacker.	33
Figura 2	Niveles del Clima Laboral Total, según porcentajes.	64
Figura 3	Niveles del Factor I: Involucramiento Laboral, según porcentajes.	65
Figura 4	Niveles del Factor II: Realización Personal, según porcentajes.	66
Figura 5	Niveles del Factor III: Supervisión, según porcentajes.	67
Figura 6	Niveles del Factor IV: Comunicación, según porcentajes.	68
Figura 7	Niveles del Factor V: Condiciones Laborales, según porcentajes.	69
Figura 8	Niveles del Desempeño Laboral Total, según porcentajes.	70

Resumen

El presente estudio tuvo como finalidad determinar la relación entre Clima Laboral y el Desempeño Laboral, en una muestra de vendedores de una Empresa Financiera. La muestra, estuvo conformada por la totalidad de la población para relevancia de esta investigación, siendo 120 vendedores, cuyas edades fluctúan entre los 18 y 59 años, de ambos géneros, con un nivel de educación de secundaria completa o superior incompleta. Los instrumentos aplicados fueron la Escala de Opiniones CL –SPC y la Escala de Observación del Comportamiento. Los resultados revelaron que los vendedores perciben un Clima Laboral favorable y un Desempeño Laboral Promedio. Además, no se encontró relación entre estas variables ($r = -0.010$), así como tampoco ninguna una correlación entre los cada uno de los factores del Clima Laboral con el Desempeño, siendo los siguientes: Factor I: Involucramiento Laboral ($r = -0,020$), Factor II: Realización personal ($r = 0,017$), Factor III: Supervisión ($r = -0,013$), Factor IV: Comunicación ($r = -0,024$) y Factor V: Condiciones Laborales ($r = 0,005$).

Palabra clave: Clima Laboral, Desempeño Laboral, vendedores.

Abstrac

This study aimed to determine the relationship between Employee Satisfaction and job performance in a sample of financial company seller. The sample consisted of the entire population relevance of this research, with 120 vendors, whose ages range between 18 and 59 years, of both genders, with a level of complete secondary education or incomplete higher. The instruments used were CL Scale Reviews-SPC and Behavioral Observation Scale. The results revealed that sellers perceive a work environment favorable average job performance. In addition, there was no relationship between these variables ($r = -0.010$), nor any correlation between each of the factors with the Performance Work Climate, being the following: Factor I: Involvement Work ($r = -0.020$), Factor II: Personal Accomplishment ($r = 0.017$), Factor III: Supervision ($r = -0.013$), Factor IV: Communication ($r = -0.024$) and Factor V: Working Conditions ($r = 0.005$).

Keywords: Employee Satisfaction, Job Performance, seller.