



**Facultad de Ciencias Empresariales
Escuela Académico Profesional de Administración**

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE
LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA SUPERMERCADOS
PERUANOS S.A SUCURSAL PLAZA VEA IZAGUIRRE, 2014**

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

AUTOR:

ENCISO CONTRERAS Vik

ASESOR:

Dra. Miriam Elizabeth Napaico Arteaga

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del Talento Humano

LIMA – PERÚ

2014

JURADO

- 1.- Presidente: Doctora Bernardo Santiago, Grisi

- 2.- Secretario: Doctora Napaico Arteaga, Miriam

- 3.- Vocal: Magister Velasco Pinchi, Yris Magaly

DEDICATORIA

A mi Esposa e hijos ya que ellos son mi mayor motivación y por haberme dado la oportunidad de salir adelante en mi vida profesional y realizar un sueño en mi vida.

A mis padres ya que de ellos aprendí que el trabajado duro y la perseverancia dignifican al ser humano.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por darme la vida y por darme la oportunidad de tener ideales que pueda realizar y por regalarme una hermosa familia.

Mi eterna gratitud a mi esposa e hijos, ya que ellos me permiten alcanzar mis ideales y mis objetivos en mi vida diaria.

Agradezco a mi madre que me inculco valores la cual han hecho de mí un hombre verdadero, de provecho para la vida.

Agradezco a los docentes de la Universidad Cesar Vallejo por brindarme las orientaciones necesarias para recorrer toda la carrera durante varios años.

Finalmente agradezco a la empresa Supermercados Peruanos y a los colaboradores de Plaza Vea Izaguirre ya que ellos me han permitido aplicar los instrumentos de investigación.

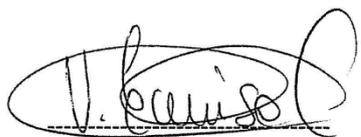
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, VIK DEYVIS ENCISO CONTRERAS, con DNI N°40345787, declaro que la tesis titulada: Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa Supermercados Peruanos S.A sucursal Plaza Veá Izaguirre, 2014 ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando los derechos intelectuales de terceros, conforme las citas que constan al pie de página correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía.

Consecuentemente este trabajo es de mi autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizó del contenido, veracidad y alcance científico de la tesis en mención.

Los Olivos, agosto 2014.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Vik Deyvis Enciso Contreras', written over a horizontal dashed line.

Vik Deyvis Enciso Contreras

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado calificador:

En cumplimiento a las normas del reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Universidad “César Vallejo” programa SUBE (Sistema basado en la experiencia) se pone a vuestra consideración la investigación titulada “CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA SUPERMERCADOS PERUANOS S.A SUCURSLA PLAZA VEA IZAGUIRRE, PERIODO 2014” con el propósito de optar por el título de Licenciado en Administración.

En esta investigación se ha realizado una correlación de resultados hallados en torno al clima organizacional (primera variable) que emplea la empresa Supermercados Peruanos sucursal Plaza vea Izaguirre y el desempeño laboral (segunda variable). Recordemos que si se emplea la autonomía individual, la estructuración en el puesto es amigable y recompensa laboral tendremos colaboradores más satisfechos en sus puestos de trabajo en Plaza Vea Izaguirre y en la compañía en general. Asimismo para mejorar el desempeño de los colaboradores debemos tener el mejor clima organizacional y debemos propiciar que los colaboradores estén satisfechos, que perciban que la empresa maneja de forma transparente su economía y que tenga calidad en respuesta a su trabajo. Es por esto que se ha analizado descriptivamente la correlación entre estas dos variables.

La información se ha estructurado en cuatro capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido la universidad. En el capítulo I, La introducción, antecedentes y fundamentación científica sobre la base de L. Brunet y CEPAL, justificación, el problema, las hipótesis y los objetivos. En el Capítulo II, se encuentra la variable, las Operacionalización de la variable, metodología, tipo de estudio, diseño del estudio, población, muestra, muestreo, técnicas de recolección de datos, métodos de análisis de datos y aspectos éticos. En el Capítulo III, encontramos los resultados estadísticos de la investigación. En el Capítulo IV, se considera el procesamiento de la información recogida y la discusión de los resultados, en Capítulo V se establecen las conclusiones, en el Capítulo VI se muestran las recomendaciones y finalmente en el Capítulo VII se muestran las referencias bibliográficas.

El investigador

ÍNDICE

Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de Tablas	ix
Índice de Figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCION	
Antecedentes	16
Justificación	21
Fundamentación teórica	23
Fundamentación teórica sobre “Clima Organizacional”	23
Fundamentación teórica sobre “Desempeño Laboral”	25
Definición de términos	49
Clima Organizacional	49
Estructura	49
Riesgo	49
Calor	50
Apoyo	50
Conflicto	50
Desempeño Laboral	50
Economía	50
Calidad	50
Evaluación de desempeño	51
Indicadores de desempeño	51

1.1	Planteamiento del Problema	51
1.1.1	Problema General	53
1.1.2	Problema Específico	53
1.1.3	Limitaciones	53
1.2	Hipótesis	54
1.2.1	Hipótesis general	54
1.2.2	Hipótesis específica	54
1.3	Objetivos	54
1.3.1	General	54
1.3.2	Específico	54
II. MARCO METODOLÓGICO		
2.1	Variables	57
2.1.1	Definición conceptual	57
2.1.2	Definición operacional	57
2.2	Metodología	59
2.3	Tipo de investigación	59
2.4	Diseño	59
2.5	Población y Muestra	60
2.6	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	62
2.7	Método de análisis de datos	63
III. RESULTADOS		69
IV. DISCUSIÓN		81
V. CONCLUSIONES		84
VI. RECOMENDACIONES		86
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y PAGIAN WEB		88
VIII. ANEXOS		92
Matriz de consistencia		
Operacionalización de la variable		
Instrumentos de Investigación		
Prueba de confiabilidad del instrumento		
Ficha de validación de expertos		
Base de datos de las variables de estudio		

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de la variable Clima Organizacional	58
Tabla 2. Operacionalización de la Variable Desempeño Laboral	58
Tabla 3. Nivel de confianza de la encuesta Clima Organizacional	64
Tabla 4. Nivel de confianza de la encuesta Desempeño Laboral	65
Tabla 5. Distribución de la frecuencia de la capacidad de desempeño laboral De los colaboradores de la empresa Supermercados Peruanos Sucursal Plaza Vea Izaguirre	69
Tabla 6. Distribución de la frecuencia de la capacidad de la Economía de los colaboradores de la empresa Supermercados Peruanos sucursal Plaza Vea Izaguirre	70
Tabla 7. Distribución de la frecuencia de la capacidad de la Calidad de los colaboradores de la empresa Supermercados Peruanos sucursal Plaza Vea Izaguirre	71
Tabla 8. Distribución de la frecuencia de la capacidad del Clima Organizacional de los colaboradores de la empresa Supermercados Peruanos sucursal Plaza Vea Izaguirre	72
Tabla 9. Distribución de la frecuencia de la capacidad de la Autonomía Individual de los colaboradores de la empresa Supermercados Peruanos sucursal Plaza Vea Izaguirre	73
Tabla 10. Distribución de la frecuencia de la capacidad de la Estructura del puesto de los colaboradores de la empresa Supermercados Peruanos sucursal Plaza Vea Izaguirre	74
Tabla 11. Distribución de la frecuencia de la capacidad de la Recompensa laboral de los colaboradores de la empresa Supermercados Peruanos sucursal Plaza Vea Izaguirre	75

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diseño correlacional de la investigación	60
Figura 2. Distribución de frecuencia de la capacidad de Desempeño Laboral	69
Figura 3. Distribución de frecuencia de la capacidad de Economía	70
Figura 4. Distribución de frecuencia de la capacidad de Calidad	71
Figura 5. Distribución de frecuencia de la capacidad de Clima Organizacional	72
Figura 6. Distribución de frecuencia de la capacidad de Autonomía Individual	73
Figura 7. Distribución de frecuencia de la capacidad de Estructuración del Puesto	74
Figura 8. Distribución de frecuencia de la capacidad de Recompensa Laboral	75

RESUMEN

La investigación, que se ha titulado “CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA SUPERMERCADOS PERUANOS S.A SUCURSAL PLAZA VEA IZAGUIRRE, 2014”; ha dado respuesta al problema: ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Supermercados Peruanos S.A sucursal Plaza Veá Izaguirre, 2014? en razón a que los colaboradores de Plaza Veá Izaguirre han presentado quejas por el clima organizacional en la tienda y hay una baja significativa en su desempeño. Por esto el objetivo ha sido: Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Supermercados Peruanos S.A sucursal Plaza Veá Izaguirre 2014.

La metodología empleada para la elaboración de esta tesis estuvo relacionada al método cuantitativo y es de tipo básica sustantiva. El diseño de la investigación ha sido el correlacional transversal. La muestra estuvo representada por 129 colaboradores de la sucursal Plaza Veá Izaguirre, que laboran en el presente año académico. Las técnicas de investigación empleadas han sido: el análisis documental, la observación directa y el empleo de encuestas para recoger información sobre ambas variables.

Entre los resultados más importantes obtenidos con la prueba estadística de Rho de Spearman tenemos lo siguiente: se aprecia un valor calculado para $p = 0.000$ a un nivel de significativa de 0,05 (bilateral), y un nivel de relación de 0,514; lo cual indica que la correlación es alta. Por lo cual se concluye que existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de Supermercados Peruanos sucursal Plaza Veá Izaguirre, 2014.

Palabras clave: Clima organizacional, desempeño laboral, autonomía individual, grado de estructura, economía y calidad.

ABSTRACT

The following research has been denominated "ORGANIZATIONAL CLIMATE AND EMPLOYEES' JOB PERFORMANCE OF SUPERMERCADOS PERUANOS INC. PLAZA VEA - IZAGUIRRE BRANCH, 2014". It has responded to the following problem: What is the relationship between organizational climate and employees' job performance within the company Supermercados Peruanos Plaza Ve a Izaguirre branch, 2014. According to Plaza Ve a Izaguirre employees, there have been several complaints regarding the organizational climate within the store, and there is a significant drop in performance. Therefore, the objective of this investigation is to determine the relationship between that climate their job performance.

The methodology used for the elaboration of this investigaiton is related to the quantitative method. The research design is descriptive and correlational. The sample was represented by 129 employees' Plaza Ve a Izaguirre branch, who works in the current academic year. The research techniques are the following document analysis, direct observation and the use of surveys to collect information on both variables.

Among the most important results from the statistical test of Spearman Rho it can be found: a value calculated for $p = 0.000$ at significant level 0.05 (bilateral), and a level of 0.514 ratio shown; this indicates that the correlation is high. Therefore, it is concluded that there is a direct and significant relationship between organizational climate and employees' job performance in the company Supermercados Peruanos S.A. Plaza Ve a Izaguirre branch 2014.

Keywords: Organizational climate, job performance, individual autonomy, degree of structure, economy and quality.