



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS
COLABORADORES DE LA EMPRESA H&P CONSTRUCTORES Y
CONTRATISTAS S.A.C - CHACHAPOYAS - 2016.**

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

AUTOR:

Bach. ELMER LA TORRE SANTILLAN.

ASESOR:

MG. MARTIN ALEXANDER RIOS CUBAS

LINEA DE INVESTIGACION:

ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO

CHICLAYO – PERU

2016

ACTA DE SUSTENTACIÓN



ACTA DE SUSTENTACIÓN

En la ciudad de Chiclayo, siendo las 6:00 pm horas del día 19 de Noviembre del 2018, de acuerdo a los dispuesto por la Resolución de Dirección Académica N° 2805, de fecha 16 de Noviembre del 2018, se procedió a dar inicio al acto protocolar de sustentación de la tesis titulada: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA H&P CONSTRUCTORES Y CONTRATISTAS S.A.C – CHACHAPOYAS - 2016", presentado por el Bachiller: LA TORRE SANTILLAN ELMER con la finalidad de obtener el Título de Licenciado en Administración, ante el jurado evaluador conformado por los profesionales siguientes :

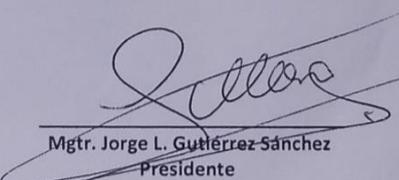
PRESIDENTE : Mgtr. Jorge Luis Gutiérrez Sánchez
SECRETARIO (A) : Mgtr. Cecilia Elizabeth Reaño Flores
VOCAL : Mgtr. Luis Miguel Gonzales Zarpan

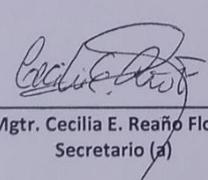
Concluida la sustentación y absueltas las preguntas efectuadas por los miembros del jurado se resuelve:

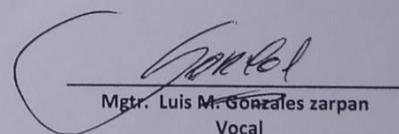
Aprobar por Mayoría

Siendo las 18:34 del mismo día, se dio por concluido el acto de sustentación, procediendo a la firma de los miembros del jurado evaluador en señal de conformidad.

Chiclayo, 19 de Noviembre del 2018


Mgtr. Jorge L. Gutiérrez Sánchez
Presidente


Mgtr. Cecilia E. Reaño Flores
Secretario (a)


Mgtr. Luis M. Gonzales zarpan
Vocal

DEDICATORIA

Al altísimo, por permitirme llegar a alcanzar mis metas y brindarme salud, además de su infinita bondad y amor.

A mi familia, por su apoyo y comprensión, siendo un aliciente y una motivación para superarme, porque día a día iluminan mi sendero para cumplir mis metas.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por haberme iluminado y así poder culminar satisfactoriamente mi carrera profesional, y a la Universidad César Vallejo por darme la oportunidad de fortalecer mis conocimientos y capacidades que dieron fruto hacia un buen desempeño profesional para ser de mí un profesional apto para el desarrollo de la sociedad.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, ELMER LA TORRE SANTILLAN, peruano de nacimiento identificado con D.N.I. N°41404296, indico que lo realizado en el presente informe para obtener el grado de Administrador de Empresas son escritos de otros autores, pero a la vez también existe escritos propios que consolidan mi punto de vista para realizar el trabajo de investigación sobre "CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA H&P CONSTRUCTORES Y CONTRATISTAS S.A.C. – CHACHAPOYAS - 2016.

Así aclaro que no considero los escritos de otros autores como míos, sino que están citados para su evidencia, y de acuerdo al principio de legalidad afirmo que el presente informe es de mi exclusiva responsabilidad.

Chiclayo, Diciembre 2016



.....
Br. ELMER LA TORRE SANTILLAN

DNI N°41404296

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado Calificador, de acuerdo con las disposiciones establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Post grado de la Universidad César Vallejo, someto a vuestra consideración y acertado criterio profesional la evaluación de la tesis **“CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA H&P CONSTRUCTORES Y CONTRATISTAS S.A.C – CHACHAPOYAS - 2016”** a fin de obtener el título profesional de Administrador.

El presente trabajo busca relacionar el clima organizacional en la empresa H&P CONSTRUCTORES Y CONTRATISTAS S. A. C. y su influencia en el desempeño de sus colaboradores en la ciudad de Chachapoyas.

Por lo tanto, espero que se reconozca las bondades del presente trabajo que irá en favor de esta casa superior de estudios.

ÍNDICE

ACTA DE SUSTENTACIÓN	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN	xiv
ABSTRACT.....	xv
I. INTRODUCCIÓN	16
1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	16
1.2 TRABAJOS PREVIOS.....	21
1.3 TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA.....	27
1.3.1. Clima Organizacional	27
1.3.2. Enfoques Del Clima Organizacional	27
1.3.3. Características Del Clima Organizacional	28
1.3.4. Dimensiones Del Clima Organizacional.....	29
1.3.5. Teoría Del Clima Organizacional De Likert	30
1.3.6. Otras Teorías De Clima Organizacional.....	32
1.3.7. Desempeño Laboral	33
1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	37
1.5. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.....	37
1.6. HIPÓTESIS	37
1.7. OBJETIVOS.....	38
1.7.1. General	38
1.7.2. Específicos.....	38
II. MÉTODO	38
2.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	38
2.2 VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN	39

2.3	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	41
2.3.1	Población.....	41
2.3.2	Muestra.....	41
2.4	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	41
2.5	MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS	42
2.6	CONFIABILIDAD	43
2.7	ASPECTOS ÉTICOS	43
III.	RESULTADOS	45
IV.	DISCUSIÓN.....	87
V.	CONCLUSIÓN.....	89
VI.	RECOMENDACIONES.....	90
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	91
ANEXOS		97
Anexo A.	Ficha RUC.....	97
Anexo B.	Encuesta.....	100
Anexo C.	Hoja de Evaluación de Desempeño Laboral.....	103
Anexo D.	Autorización de Publicación de Tesis en Repositorio Institucional Ucv	105
Anexo E.	Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis.....	106

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de Variables	40
Tabla 2. Resumen de procesamiento de casos.....	43
Tabla 3. Distribución de géneros del persona	45
Tabla 4. Distribución por grado de instrucción del personal	46
Tabla 5. Distribución del tiempo en el cargo que desempeña	49
Tabla 6. Conocimiento de la organización de la empresa según jerarquías.....	51
Tabla 7. Conocimiento de los objetivos y metas de la empresa, del rubro y los clientes	52
Tabla 8. Distribución si conoce de las normas y reglas de la empresa	53
Tabla 9. Percepción de lo que le interesa al jefe: los productos o la calidad del trabajo de la empresa.....	54
Tabla 10. Percepción sobre el jefe: se interesa porque el trabajador entienda bien su trabajo y aporte ideas para mejorar la calidad de trabajo de la empresa.....	55
Tabla 11. Percepción del trabajador acerca del trabajo que realiza en función de las metas haciendo uso de todas sus capacidades porque siente que nadie le ayuda.	556
Tabla 12. Distribución sobre los resultados son el fruto del trabajo de unos pocos del personal de la empresa	57
Tabla 13. Percepción del trabajador acerca de la preocupación de los jefes por tenerlos informados de nuevas técnicas que ayuden a mejorar la calidad del servicio	58
Tabla 14. Percepción sobre la actitud de los demás colaboradores frente al análisis de un problema.....	59
Tabla 15. Distribución si ante cualquier emergencia tengo autonomía para tomar decisiones de manera oportuna	60
Tabla 16: Distribución si realmente trabaja con responsabilidad porque le preocupa el prestigio de la organización	61
Tabla 17: Distribución si en este trabajo me siento realizado profesionalmente y orgulloso de pertenecer a esta empresa	62
Tabla 18: Percepción sobre el ambiente de trabajo	63
Tabla 19: Percepción acerca de la estabilidad laboral del trabajador.....	64
Tabla 20: Percepción acerca de incentivos al trabajador por buen desempeño....	65

Tabla 21: Percepción del grado de comunicación entre los que laboran en la empresa	66
Tabla 22: Distribución si la comunicación llega a través de los canales informales (chismes, rumores, comentarios).	67
Tabla 23: Distribución si las relaciones interpersonales dentro del equipo de trabajo permiten un mejor desempeño laboral	68
Tabla 24: Distribución si cuando hay conflictos de trabajo entre el jefe y el personal de las áreas, las soluciones son tomadas en consenso.....	69
Tabla 25. Percepción sobre la realización del trabajo en equipo dentro de la empresa	70
Tabla 26. Distribución si el clima laboral es apropiado entre los equipos de trabajo e influye en un buen desempeño laboral.....	71
Tabla 27. Distribución si su desempeño laboral se mide de acuerdo a resultados.	72
Tabla 28. Percepción de su compromiso para brindar calidad en el servicio	73
Tabla 29. Percepción acerca de la organización de su trabajo en función del tiempo y mínimo de errores.....	74
Tabla 30. Distribución si el jefe incentivo al personal enviándoles a capacitaciones.	75
Tabla 31. Distribución si pone en práctica los conocimientos técnicos aprendidos en la capacitación en sus labores que desempeña	76
Tabla 32. Percepción sobre la puntualidad y asistencia en el trabajo	77
Tabla 33. Percepción sobre su responsabilidad	78
Tabla 34 Distribución si mantiene un comportamiento respetuoso y una comunicación eficaz con sus compañeros de trabajo.....	79
Tabla 35. Percepción sobre sus actitudes de cooperación con los demás.....	80
Tabla 36. Distribución si ante un problema propone soluciones sin necesidad de ayuda de un superior.....	81
Tabla 37. Percepción sobre el uso adecuado de equipos tecnológicos.	82
Tabla 38. Distribución si da un uso adecuado al equipamiento que la empresa le brinda para su trabajo (vestimentas, equipos, herramientas, maquinarias, implementos de seguridad, etc.).....	83

Tabla 39. Percepción sobre el tiempo que dedica para acciones preventivas de maquinaria y/o equipos.	84
Tabla 40. Codificación para los resultados	85
Tabla 41. Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral.....	86

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Organigrama de la empresa HyP Constructores y Contratistas S.A.C...	20
Figura 2. Géneros del personal	45
Figura 3. Grado de instrucción	46
Figura 4. Cargo u ocupación	48
Figura 5. Tiempo en el cargo que desempeña	49
Figura 6. Tiene conocimiento de las áreas que existen y si hay coordinación, colaboración entre las diferentes áreas de la empresa	50
Figura 7. Conocimiento de la organización de la empresa según jerarquías.	51
Figura 8. Conocimiento de los objetivos y metas de la empresa, del rubro y los clientes.	52
Figura 9. Conoce de las normas y reglas de la empresa.....	53
Figura 10. Percepción de lo que le interesa al jefe: los productos o la calidad del trabajo de la empresa.....	54
Figura 11. Percepción sobre el jefe: se interesa porque el trabajador entienda bien su trabajo y aporte ideas para mejorar la calidad de trabajo de la empresa	55
Figura 12. Percepción del trabajador acerca del trabajo que realiza en función de las metas haciendo uso de todas sus capacidades porque siente que nadie le ayuda.....	56
Figura 13. Aquí los resultados son el fruto del trabajo de unos pocos.....	57
Figura 14. Percepción del trabajador acerca de la preocupación de los jefes por tenerlos informados de nuevas técnicas que ayuden a mejorar la calidad del servicio	58
Figura 15. Percepción sobre la actitud de los demás colaboradores frente al análisis de un problema.....	59
Figura 16. Ante cualquier emergencia tengo autonomía para tomar decisiones de manera oportuna	60
Figura 17. Realmente trabaja con responsabilidad porque le preocupa el prestigio de la organización	61
Figura 18. Este trabajo me siento realizado profesionalmente y orgulloso de pertenecer a esta empresa.....	62
Figura 19. Percepción sobre el ambiente de trabajo	63
Figura 20. Percepción acerca de la estabilidad laboral del trabajador.....	64

Figura 21. Percepción acerca de incentivos al trabajador por buen desempeño. .	65
Figura 22. Percepción del grado de comunicación entre los que laboran en la empresa	66
Figura 23. La comunicación llega a través de los canales informales (chismes, rumores, comentarios).....	67
Figura 24. Las relaciones interpersonales dentro del equipo de trabajo permiten un mejor desempeño laboral	68
Figura 25. Cuando hay conflictos de trabajo entre el jefe y el personal de las áreas, las soluciones son tomadas en consenso	69
Figura 26. Percepción sobre la realización del trabajo en equipo dentro de la empresa	70
Figura 27. El clima laboral es apropiado entre los equipos de trabajo e influye en un buen desempeño laboral	71
Figura 28. Su desempeño laboral se mide de acuerdo a resultados.	72
Figura 29. Percepción de su compromiso para brindar calidad en el servicio	73
Figura 30. Percepción acerca de la organización de su trabajo en función del tiempo y mínimo de errores.....	74
Figura 31. El jefe incentivo al personal enviándoles a capacitaciones.	75
Figura 32. Pone en práctica los conocimientos técnicos aprendidos en la capacitación en sus labores que desempeña.....	76
Figura 33. Percepción sobre la puntualidad y asistencia en el trabajo	77
Figura 34. Percepción sobre su responsabilidad.....	78
Figura 35. Mantiene un comportamiento respetuoso y una comunicación eficaz con sus compañeros de trabajo	79
Figura 36. Percepción sobre sus actitudes de cooperación con los demás.	80
Figura 37. Ante un problema propone soluciones sin necesidad de ayuda de un superior.	81
Figura 38. Percepción sobre el uso adecuado de equipos tecnológicos.	82
Figura 39. Da un uso adecuado al equipamiento que la empresa le brinda para su trabajo (vestimentas, equipos, herramientas, maquinarias, implementos de seguridad, etc.).....	83
Figura 40. Percepción sobre el tiempo que dedica para acciones preventivas de maquinaria y/o equipos.	84

RESUMEN

En la actualidad en las empresas, se destaca principalmente el talento humano, a través de la Dirección de Recursos Humanos, que, a su vez, se responsabiliza de la selección de personal, como un factor preponderante del buen desempeño laboral.

En este sentido, este trabajo presenta como su principal objetivo el de evaluar cómo es el clima empresarial en el que se desenvuelven los colaboradores y de qué manera impacta en el desempeño laboral de los mismos en la empresa H&P Constructores Contratistas de la ciudad de Chachapoyas.

El tipo de investigación es de naturaleza cuasi experimental, y se utilizó como instrumento la escala de Likert, el cual sirvió para valorar el movimiento del proceso de selección y el desempeño de los colaboradores en dicha empresa. Al mismo tiempo, para establecer la correlación existente se utilizó la curva de cronbach.

Al analizar los datos obtenidos se determinó que la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño de los colaboradores de la empresa H&P Constructores y Contratistas S.A.C , es determinante porque al tener un adecuado contexto o ambiente en la empresa o el lugar donde labora se obtendrá un nivel óptimo de desempeño laboral por parte de los colaboradores.

Palabras Claves: Clima Organizacional – Desempeño Laboral

ABSTRACT

At present, the most outstanding in the companies is the human talent, which is immersed in the Directorate of human resources involving to this the selection of personnel that will serve to the benefit of the good work performance.

The main objective of the work investigated is to evaluate the business climate in which the collaborators work and how it influences their work performance in the company H & P Constructores and Contratistas S.A.C de Chachapoyas.

The type of research of this thesis is quasi experimental, the instruments used were a scale of Likert to measure the movement of the process of selection and performance of the collaborators in that company, as well as the correlation would be used through the curve of cronwash

The data obtained was analyzed and it was determined that the relationship between the institutional climate and its performance of the employees of that company is infallible because having an adequate context or environment in the company or the place where it works will obtain a Good level of work performance by employees.

Key Words: Organizational Climate - Work Performance