



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

“Influencia del clima laboral en el desempeño de los trabajadores de la  
Empresa F&B Cargo, Callao - 2017”.

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA**

DÁVALOS REATEGUI, LUZ MARIA

**ASESOR**

Dr. DÍAZ SAUCEDO, ANTONIO

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

**LIMA-PERÚ**

AÑO 2017

.....  
**PRESIDENTE**  
**DÁVILA ARENAZA, VÍCTOR**

.....  
**SECRETARIO**  
**DÍAZ SAUCEDO, ANTONIO**

.....  
**VOCAL**  
**FERNÁNDEZ SAUCEDO, NARCISO**

### Dedicatoria

A mi hijo Jesus Adrián por ser mi mayor motivación para salir adelante, culminar mis estudios; cumplir mis metas y llegar a ser un ejemplo para él, a mi madre Luz por su apoyo incondicional y a mis amigos por acompañarme en esta etapa.

## Agradecimiento

Agradezco en primer lugar a Dios por permitirme llegar hasta donde estoy y seguir superándome. A mis padres; José Dávalos y Luz Reátegui por su confianza y apoyo en todo el transcurso de la carrera. A los profesores de la UCV quienes me apoyaron con su sabiduría, transmitiéndome sus conocimientos durante los diez ciclos académicos.

## DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo Luz María Dávalos Reátegui con DNI N° 735722, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima,..... del 2017

.....  
Luz María Dávalos Reátegui

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Influencia del clima laboral en el desempeño de los trabajadores de la Empresa F&B Cargo Distrito Callao, 2017”.la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

Luz María Dávalos Reátegui

## INDICE

<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>5</b>
<b>1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA</b> .....	<b>6</b>
<b>1.2 TRABAJOS PREVIOS</b> .....	<b>7</b>
1.2.1 Internacionales .....	7
1.2.2 Nacionales .....	8
<b>1.3 TEORIAS RELACIONADAS AL TEMA</b> .....	<b>9</b>
1.3.1 Clima Laboral .....	9
1.3.1.1 Teorías de las dimensiones .....	10
1.3.2 Desempeño Laboral .....	12
1.3.2.1 Teorías de las dimensiones .....	13
<b>1.4 FORMULACION DEL PROBLEMA</b> .....	<b>14</b>
1.4.1 Problema General .....	14
1.4.2 Problemas Específicos .....	14
<b>1.5 JUSTIFICACION DEL ESTUDIO</b> .....	<b>15</b>
1.5.1 Justificación Legal .....	15
1.5.2 Justificación Práctica .....	15
1.5.3 Justificación Metodológica .....	16
1.5.4 Viabilidad .....	16
<b>1.6 HIPOTESIS</b> .....	<b>16</b>
1.6.1 Hipótesis General .....	16
1.6.2 Hipótesis Específicas .....	16
<b>1.7 OBJETIVO</b> .....	<b>17</b>
1.7.1 Objetivo General .....	17
1.7.2 Objetivos Específicos .....	17
<b>II. MÉTODO</b> .....	<b>18</b>
<b>2.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>19</b>

2.1.1	Diseño de investigación .....	19
2.1.2	Tipo de investigación .....	19
2.1.3	Nivel de investigación .....	19
<b>2.2</b>	<b>VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN .....</b>	<b>20</b>
2.2.1	Definición de variables .....	20
2.2.1.1	Variable I: Clima Laboral .....	20
2.2.1.2	Variable II: Desempeño Laboral .....	21
2.2.2	Operacionalización de las variables .....	22
<b>2.3</b>	<b>POBLACIÓN Y MUESTRA .....</b>	<b>23</b>
2.3.1	Población .....	23
2.3.2	Muestra .....	23
<b>2.4</b>	<b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD .....</b>	<b>23</b>
2.4.1	Técnica: Encuesta .....	23
2.4.2	Instrumento: Cuestionario .....	23
2.4.3	Validez y confiabilidad de los instrumentos .....	23
<b>2.5</b>	<b>CONFIABILIDAD SEGÚN EL ALFA DE CRONBACH .....</b>	<b>24</b>
<b>2.6</b>	<b>ASPECTOS ÉTICOS .....</b>	<b>25</b>
<b>III</b>	<b>RESULTADOS .....</b>	<b>26</b>
<b>3.1</b>	<b>ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE LOS DATOS DESCRIPTIVOS POR DIMENSIONES .....</b>	<b>27</b>
3.1.1	Reconocimiento .....	27
3.1.2	Motivación .....	28
3.1.3	Liderazgo .....	29
3.1.4	Seguimiento .....	30
3.1.5	Evaluación .....	31
3.1.6	Plan de mejora .....	32
<b>3.2</b>	<b>Prueba de las hipótesis del trabajo .....</b>	<b>33</b>

3.2.1 Prueba de relación .....	33
3.2.1.1 Hipótesis general .....	33
3.2.1.2 Hipótesis Específica 1 .....	35
3.2.1.3 Hipótesis Específica 2 .....	36
3.2.1.4 Hipótesis Específica 3 .....	37
<b>3.3.2 Prueba de regresión lineal .....</b>	<b>38</b>
<b>3.2.2.1 Hipótesis General .....</b>	<b>38</b>
3.2.2.1.1 Análisis de varianzas para la prueba de la hipótesis general .....	39
3.2.2.1.2 Determinación de la ecuación de regresión lineal simple .....	40
3.2.2.1.3 Determinación de la ecuación de regresión múltiple en función de las dimensiones .....	41
<b>3.2.2.2 Hipótesis Específica 1 .....</b>	<b>42</b>
3.2.2.2.1 Análisis de varianzas para la prueba de la hipótesis específica 1 (HE1) .....	43
3.2.2.2.2 Determinación de la ecuación de regresión lineal simple .....	44
<b>3.2.2.3 Hipótesis Específica 2 .....</b>	<b>45</b>
3.2.2.3.1 Análisis de varianzas para la prueba de la hipótesis específica (HE2) .....	45
3.2.2.3.2 Determinación de la ecuación de regresión lineal simple .....	46
<b>3.2.2.4 Hipótesis Específica 3 .....</b>	<b>47</b>
3.2.2.4.1 Análisis de varianzas para la prueba de la hipótesis específica (HE3) .....	48
3.2.2.4.2 Determinación de la ecuación de regresión lineal simple .....	49
<b>IV. DISCUSION DE RESULTADOS .....</b>	<b>50</b>

4.1 Discusión por objetivos .....	51
4.2 Discusión por metodología .....	51
4.3 Discusión por resultados .....	52
4.4 Discusión por conclusiones .....	52
4.5 Discusión por teorías relacionadas .....	53
<b>V. CONCLUSIONES .....</b>	<b>55</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>57</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....</b>	<b>59</b>
<b>VIII. ANEXO .....</b>	<b>64</b>

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulada: "Influencia del clima laboral en el desempeño de los trabajadores de la Empresa F&B Cargo Distrito Callao, 2017"; tuvo como objetivo principal determinar la influencia del clima laboral en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa F&B CARGO E.I.R.L., Callao, 2017. La población de esta investigación fueron 80 trabajadores. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario. Como resultados nos dio que el desempeño laboral cambia en 51.1% por acción del clima laboral. Llegando a la conclusión que el clima laboral influye significativamente en el desempeño de los trabajadores de la empresa F&B Cargo E.I.R.L., Callao, 2017

**Palabras clave:** Clima laboral, Desempeño, empresa

## ABSTRACT

The present research work entitled: "Influence of the labor climate on the performance of the workers of the Company F & B Cargo District Callao, 2017"; Its main objective was to determine the influence of the labor climate on the job performance of employees of the F & B CARGO E.I.R.L., Callao, 2017. The population of this research was 80 workers. The technique of data collection was the survey and the instrument used was the questionnaire. As a result, it gave us that the labor performance changes in 51.1% by action of the labor climate. Arriving at the company that the work climate significantly influences the performance of the workers of the company F & B Cargo E.I.R.L., Callao, 2017

**Keywords:** Work climate, Performance, company