



UCV

**UNIVERSIDAD
CÉSAR VALLEJO**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL
DE ADMINISTRACIÓN**

*“Análisis de la Percepción Laboral y los Niveles de Desempeño Obtenidos
por los Trabajadores de la Empresa Pesquera y Servicios Generales
YA VENGO DEL MAR S.A.C., Santa - 2011”*

**TESIS PROFESIONAL PARA OPTAR
EL TÍTULO DE:**

LICENCIADO EN ADMINISTRACION

Autor:

Bach. JULCA LÁZARO HILDA ELIANA

Asesor:

MG. LINARES CAZOLA JOSÉ GERMÁN

**NUEVO CHIMBOTE - PERÚ
2011**

DEDICATORIA:

Para Milly, Dorliza, Celso Y Wilmer, mi familia. Este trabajo es fruto de mi esfuerzo pero es dedicado con todo mi amor hacia ustedes, pues fueron mis principales motores y motivos para siempre orientarme hacia algo más, en agradecimiento y con mi mas infinito respeto me permito dedicarles la presente a ustedes.

AGRADECIMIENTOS:

A todas las personas quienes hicieron posible la realización de la presente, y en especial a mi Madre, la Sra. Consuelo Milly Lázaro Castro, quien con su orientación y motivación incondicional fue quien prevaleció a lo largo de todos los años de mis estudios, haciendo posible la culminación de estos y la realización de esta investigación.

Otro agradecimiento muy especial es para mi segunda madre, tú que estas en lo más alto del cielo fuiste quien me guio y pusiste en mi camino la sabiduría para saber tomar decisiones.

También agradezco a la Sra. Dorliza Aguilar Ríos, mi otro más preciado regalo de la vida, gracias por siempre haberme apoyado en todas mis decisiones y acompañarme en la vida. Pero sobretodo por siempre haberme brindado el amor que nunca supiste negar.

Al mismo tiempo hago extensible mis agradecimientos al Ing. Cesar Moreno Díaz, quien fue uno de los principales portadores a esta investigación, pues gracias a él, se tuvo la oportunidad de trabajar con la mencionada organización, haciendo permisible la entrada a las instalaciones de la empresa y brindando el apoyo y las medidas necesarios para la aplicación de esta misma.

PRESENTACIÓN:

Señores miembros del jurado calificador

Cumpliendo con las disposiciones vigentes del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Administrativas Escuela Académico Profesional de Administración, sometemos a vuestro criterio profesional la evaluación del presente trabajo de investigación titulado “Análisis de la Percepción Laboral en los Niveles de Desempeño obtenido por los trabajadores de la empresa pesquera y servicios generales *YA VENGO DEL MAR SAC*, Santa - 2011”, elaborado con el propósito de obtener el título profesional de Licenciado en Administración.

La presente investigación tiene como objetivo Determinar la relación que existe entre la percepción laboral y su influencia en los niveles de desempeño de los trabajadores del área de producción de la industria empresa pesquera y servicios generales *YA VENGO DEL MAR SAC*, en el distrito de SANTA, año 2011.

Respetado señores miembros del jurado y autoridades confió en que sabrán reconocer, en forma justa el mérito de la presente investigación, agradeciéndoles por anticipado las sugerencias y apreciaciones que se sirvan hacer al respecto.

Atentamente y respetuosamente.

El Autor.

ÍNDICE GENERAL:

CARATULA	1
DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTOS	3
PRESENTACIÓN	4
RESUMEN	17
ABSTRACT	18
CAPITULO I : MARCO METODOLÓGICO	19
1.1. El problema	20
1.1.1. Selección del Problema	32
1.1.2. Antecedentes del Problema	33
1.1.2.1. A Nivel Internacional	33
1.1.2.2. A Nivel Nacional	40
1.1.2.3. A Nivel Local	49
1.1.3. Formulación del Problema	59
1.1.4. Justificación	59
1.1.5. Limitaciones	60
1.2. Objetivos	61
1.2.1. Objetivos Generales	61
1.2.2. Objetivos Específicos	61
1.3. Hipótesis	62
1.4. Variables – Indicadores	62
1.4.1. Operacionalización de las Variables	63
1.4.2. Cuadro de Consistencia Lógica	64
1.4.3. Cuadro de Ítems	65
1.5. Diseño de la Ejecución	66
1.5.1. Tipo de Investigación	66
1.5.2. Tipo de Diseño	66
1.5.3. Población – Muestra	67
1.5.4. Técnicas, Instrumentos, Fuentes e Informantes	69
1.5.4.1. Técnicas	69
1.5.4.2. Instrumentos	70
1.5.4.3. Fuentes	70
1.5.4.4. Informantes	70
1.5.5. Instrumentos de Confiabilidad y Validez	71

1.5.5.1. Instrumentos de Confiabilidad	71
1.5.5.2. Instrumentos de Validez	73
CAPITULO II : MARCO REFERENCIAL CIENTÍFICO	78
1.1. Marco Referencial Científico	78
1.1.1. Marco Teórico	78
1. Percepción	78
1.1. Definición	78
1.2. Tipos de Percepción	78
1.2.1. Percepción del Espacio	79
1.2.2. Percepción del Movimiento	80
1.2.3. Percepción del Tiempo	81
1.2.4. Percepción Social	82
1.3. Factores de la Percepción	82
1.3.1. Factores Externos	82
1. La Intensividad	83
2. El Tamaño	83
3. La Repetición	84
4. El Movimiento	84
5. La Novedad	84
1.3.2. Factores Internos	85
1. Motivación	85
2. Intereses	86
3. Necesidades	86
4. Aprendizaje Previo y Cultura	87
5. Valores y Expectativas	87
1.4. Percepción Social	88
1.4.1. Definición	88
1.4.2. Características	88
1.4.3. Claves Observables	90
1. La Apariencia Física	90
2. Las Claves Observables	90
3. La Conducta Manifiesta	91
1.4.4. Primeras Impresiones	91
1.4.5. Atribución	93
1. Teorías de la Atribución	94
A. Teoría de la Inferencia	94
Correspondiente de Jones y David.	
B. Modelo de Covariación de Kelley	96
1.5. Percepción Laboral	99

2. Desempeño	101
2.1. Definición	101
2.2. Desempeño Laboral	101
2.3. Elementos del Desempeño	102
2.4. Evaluación del Desempeño	103
2.4.1. Definición	103
2.4.2. Responsabilidades	104
1. Gerente	104
2. La Propia Persona	105
3. El Individuo y el Gerente	105
4. El Equipo de Trabajo	107
5. El Área de Recursos Humanos	108
6. La Comisión de Evaluación	108
7. Evaluación de 360°	109
2.4.3. Objetivos	109
2.4.4. Beneficios	110
1. Beneficios para el Gerente	110
2. Beneficios para el Subordinado	111
3. Beneficios para la Empresa	111
2.4.5. Desafíos	112
1. Elementos Legales	112
2. Elementos Subjetivos	113
3. Error de Tendencia al Promedio	113
4. Permisividad e Inflexibilidad	114
5. Elementos Culturales y Políticos	114
6. Efecto Halo	115
2.4.6. Métodos de Evaluación	115
1. Métodos de Evaluación con Base al Pasado	115
1.1. Escalas de Puntuación	116
1.2. Listas de Verificación	117
1.3. Método de Selección Forzada	118
1.4. Método de Registros de	119
Acontecimientos Notables	
1.5. Escalas de Calificación o Clasificación	119
Conductual	
1.6. Método de Verificación de Campo	120
1.7. Enfoques de evaluación Comparativa	121
1.7.1. Establecimiento de Categorías	122

1.7.2. Método de Distribución	122	
Obligatoria		
1.7.3. Método de comparación Frente	123	
Al Total		
2. Métodos de Evaluación con Base al Futuro	123	
1.1. Autoevaluaciones	124	
1.2. Administración por Objetivos	125	
1.3. Administraciones o Evaluaciones	125	
Psicológicas		
1.4. Métodos de Centros de Evaluación	126	
Basados en Retroalimentación		
1.1.2. Marco Conceptual	127	
CAPITULO III	: DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS	132
CAPÍTULO IV	: CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	243
CAPITULO V	: DISCUSIÓN DE RESULTADOS	248
CAPÍTULO VII	: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	254
CAPÍTULO VIII	: BIBLIOGRAFÍA Y ANEXOS	259

ÍNDICE DE TABLAS:

I. PERCEPCION LABORAL

1.1. DATOS GENERALES

▪ TABLA N° 1.1.1: Sexo.....	133
▪ TABLA N° 1.1.2: Grado de Instrucción.....	134
▪ TABLA N° 1.1.3: Edad.....	136
▪ TABLA N° 1.1.4: Situación Laboral.....	138
▪ TABLA N° 1.1.5: Estado Civil.....	139

1.2. DATOS DE ESTUDIO

1.2.1. AMBITO LABORAL

▪ TABLA N° 1.2.1.1: ¿La primera impresión que usted obtuvo de esta empresa fue positiva?.....	141
▪ TABLA N° 1.2.1.2: ¿Se siente usted, realmente cómodo trabajando para la empresa?.....	143
▪ TABLA N° 1.2.1.3: ¿Cree usted que las condiciones en las que trabaja están de acuerdo con lo que se estipula en el reglamento de protección y seguridad al empleado?.....	145
▪ TABLA N° 1.2.1.4: ¿Las condiciones del ambiente físico: la luz, la comodidad, los servicios higiénicos, los alimentos y demás, alcanzan siquiera su conformidad?.....	147
▪ TABLA N° 1.2.1.5: ¿La empresa le ha brindado un buen trato cordial y un ámbito de trabajo apacible?.....	149
▪ TABLA N° 1.2.1.6: ¿Cree usted, que se le toma en cuenta, se le brinda ayuda cuando usted atraviesa problemas o algún tipo de malestar?.....	151
▪ TABLA N° 1.2.1.7: ¿La empresa le ha brindado apoyo, expectativas de desarrollo y superación?.....	153
▪ TABLA N° 1.2.1.8: ¿Cree usted, que el trabajo que desempeña está acorde de sus expectativas?.....	155
▪ TABLA N° 1.2.1.9: ¿Piensa usted, que es respetado por parte de los supervisores y jefes?.....	157
▪ TABLA N° 1.2.1.10: ¿Usted es tratado con uniformidad e imparcialidad, sin ningún tipo de racismo o discriminación dentro de la empresa?.....	159

- **TABLA N° 1.2.1.11:** ¿Usted ha percibido algún tipo de trato preferencial hacia algún compañero de Trabajo?..... **161**
- **TABLA N°1.2.1.12:** ¿Los supervisores cumplen con todas sus obligaciones, y les brindan la orientación y el apoyo necesario para que usted realice sus tareas a las que se les fue encomendado?..... **163**
- **TABLA N° 1.2.1.13:** ¿Percibe usted que los supervisores y jefes, solo se dedican a mandar y que todo el trabajo lo hace usted?..... **165**
- **TABLA N° 1.2.1.14:** ¿Sus jefes y supervisores le han brindado la comunicación y la confiabilidad necesaria para que usted pueda sentirse cómodo en su ambiente de trabajo?..... **167**
- **TABLA N° 1.2.1.15:** ¿Piensa usted que la empresa se ha beneficiado y también lo ha beneficiado a usted?..... **169**
- **TABLA N° 1.2.1.16:** ¿Está usted de acuerdo con la forma de trabajo de esta empresa?..... **171**

1.2.2. REMUNERACIONES Y RECOMPENSAS

- **TABLA N° 1.2.2.1:** ¿Usted como trabajador, piensa que la empresa solo lo utiliza como una máquina de producción, sin importarle sus necesidades, ni deseos o cualquier otra inquietud?..... **173**
- **TABLA N° 1.2.2.2:** ¿Percibe usted que su trabajo está siendo bien realizado y que ha recibido algún beneficio a cambio?..... **175**
- **TABLA N° 1.2.2.3:** ¿Piensa usted que en el o los trabajos que usted realiza, está siendo bien remunerado?..... **177**
- **TABLA N° 1.2.2.4:** ¿Percibe usted gratificaciones y recompensas por sus trabajos extras y logros adquiridos?..... **179**
- **TABLA N° 1.2.2.5:** ¿Piensa usted que las tareas y asignaciones por parte de la empresa son demasiado explotadoras y agotantes?..... **181**
- **TABLA N° 1.2.2.6:** ¿Usted ha percibido disconformidad en cuanto a las formas de pago, responsabilidad y cumplimiento en la fecha establecida, por parte de la empresa?..... **183**
- **TABLA N° 1.2.2.7:** ¿Piensa usted que está siendo explotado o maltratado, por parte de la empresa?..... **185**

1.2.3. ACITUDES Y COMPORTAMIENTO

- **TABLA N° 1.2.3.1:** ¿La forma en el trato hacia usted por parte de la empresa le ha generado disgusto o malestar?.....**187**
- **TABLA N° 1.2.3.2:** ¿Usted posee una actitud indiferente con la empresa y permanece en ella solo por que necesita el trabajo?.....**189**
- **TABLA N° 1.2.3.3:** ¿Se siente hostigado, presionado o cansado por el trabajo realizado?.....**191**
- **TABLA N° 1.2.3.4:** ¿El comportamiento de la empresa ha generado en usted pérdida de interés e identificación con la empresa?.....**193**
- **TABLA N° 1.2.3.5:** ¿Su comportamiento y rendimiento tienen que ver mucho con la influencia de lo que usted observa, siente y piensa de las cosas que suceden dentro de la empresa?.....**195**
- **TABLA N° 1.2.3.6:** ¿Piensa usted que la empresa se dedica más a ganar dinero no importándole que exploten a sus trabajadores?.....**197**
- **TABLA N° 1.2.3.7:** ¿Usted se siente comprometido con la empresa?.....**199**
- **TABLA N° 1.2.3.8:** ¿Usted piensa que esta empresa, es solo una opción para mantenerse por las necesidades que se les pueda presentar y no para convertirse en una organización?.....**201**

1.2.4. APTITUDES Y HABILIDADES

- **TABLA N° 1.2.4.1:** ¿Le fue fácil a usted aprender las tareas que se le encomendaron?.....**203**
- **TABLA N° 1.2.4.2:** ¿Usted tuvo apoyo y ayuda para aprender sus actividades, dentro de la empresa?.....**205**
- **TABLA N° 1.2.4.3:** ¿La empresa cuenta con un sistema de capacitación permanente que le ayude a mejorar su rendimiento?.....**207**
- **TABLA N° 1.2.4.4:** ¿Asiste usted a capacitaciones y cursos, que la empresa le brinda?.....**209**
- **TABLA N° 1.2.4.5:** ¿Siente usted que es apoyado y cuenta con la supervisión necesaria para realizar sus actividades?.....**211**
- **TABLA N° 1.2.4.6:** ¿Se siente a gusto usted realizando las actividades que como trabajador de la empresa se le encomendaron?.....**213**
- **TABLA N° 1.2.4.8:** ¿Se desarrolla usted en sus actividades con total seguridad de lo que debe realizar?.....**215**

1.2.5. INTERRELACIONES Y CLIMA ORGANIZACIONAL

- **TABLA N° 1.2.5.1:** ¿Es buena la interrelación que usted posee con sus compañeros de trabajo?.....217
- **TABLA N° 1.2.5.2:** ¿Es buena la interrelación que usted posee con sus superiores?.....219
- **TABLA N° 1.2.5.3:** ¿Existe adecuada comunicación entre usted y sus jefes, supervisores y superiores?.....221
- **TABLA N° 1.2.5.4:** ¿Siente usted que su jefe es empático?.....223
- **TABLA N° 1.2.5.5:** ¿Es usted tolerante ante las exigencias de sus superiores y jefes?.....225
- **TABLA N° 1.2.5.6:** ¿Siente usted que trabaja en un ambiente de comprensión y cordialidad?.....227
- **TABLA N° 1.2.5.7:** ¿Siente usted que el clima laboral que se vive dentro empresa es buena?.....229

II. NIVELES DE DESEMPEÑO

- **TABLA N° 2.1: Metas de Producción**.....236
- **TABLA N° 2.2: Desempeño Individual**.....237
- **TABLA N° 2.3: Distribución de los Niveles de Desempeño**.....240

III. TABLAS CRUZADAS

- **TABLA N° 3.1:**¿Su rendimiento tiene que ver mucho con la influencia de lo que usted observa, siente y piensa sobre las cosas que suceden dentro de la empresa? Y Los Niveles de Desempeño.....242

ÍNDICE DE GRAFICOS:

I. PERCEPCION LABORAL

1.1. DATOS GENERALES

▪ GRAFICO N° 1.1.1: Sexo	133
▪ GRAFICO N° 1.1.2: Grado de Instrucción	134
▪ GRAFICO N° 1.1.3: Edad	136
▪ GRAFICO N° 1.1.4: Situación Laboral	138
▪ GRAFICO N° 1.1.5: Estado Civil	139

1.2. DATOS DE ESTUDIO

1.2.1. AMBITO LABORAL

▪ GRAFICO N° 1.2.1.1: ¿La primera impresión que usted obtuvo de esta empresa fue positiva?	141
▪ GRAFICO N° 1.2.1.2: ¿Se siente usted, realmente cómodo trabajando para la empresa?	143
▪ GRAFICO N° 1.2.1.3: ¿Cree usted que las condiciones en las que trabaja están de acuerdo con lo que se estipula en el reglamento de protección y seguridad al empleado?	145
▪ GRAFICO N° 1.2.1.4: ¿Las condiciones del ambiente físico: la luz, la comodidad, los servicios higiénicos, los alimentos y demás, alcanzan siquiera su conformidad?	147
▪ GRAFICO N° 1.2.1.5: ¿La empresa le ha brindado un buen trato cordial y un ámbito de trabajo apacible?	149
▪ GRAFICO N° 1.2.1.6: ¿Cree usted, que se le toma en cuenta, se le brinda ayuda cuando usted atraviesa problemas o algún tipo de malestar?	151
▪ GRAFICO N° 1.2.1.7: ¿La empresa le ha brindado apoyo, expectativas de desarrollo y superación?	153
▪ GRAFICO N° 1.2.1.8: ¿Cree usted, que el trabajo que desempeña está acorde de sus expectativas?	155
▪ GRAFICO N° 1.2.1.9: ¿Piensa usted, que es respetado por parte de los supervisores y jefes?	157
▪ GRAFICO N° 1.2.1.10: ¿Usted es tratado con uniformidad e imparcialidad, sin ningún tipo de racismo o discriminación dentro de la empresa?	159

- **GRAFICO N° 1.2.1.11:** ¿Usted ha percibido algún tipo de trato preferencial hacia algún compañero de Trabajo?.....161
- **GRAFICO N°1.2.1.12:** ¿Los supervisores cumplen con todas sus obligaciones, y les brindan la orientación y el apoyo necesario para que usted realice sus tareas a las que se les fue encomendado?.....163
- **GRAFICO N° 1.2.1.13:** ¿Percibe usted que los supervisores y jefes, solo se dedican a mandar y que todo el trabajo lo hace usted?.....165
- **GRAFICO N° 1.2.1.14:** ¿Sus jefes y supervisores le han brindado la comunicación y la confiabilidad necesaria para que usted pueda sentirse cómodo en su ambiente de trabajo?.....167
- **GRAFICO N° 1.2.1.15:** ¿Piensa usted que la empresa se ha beneficiado y también lo ha beneficiado a usted?.....169
- **GRAFICO N° 1.2.1.16:** ¿Está usted de acuerdo con la forma de trabajo de esta empresa?.....171

1.2.2. REMUNERACIONES Y RECOMPENSAS

- **GRAFICO N° 1.2.2.1:** ¿Usted como trabajador, piensa que la empresa solo lo utiliza como una máquina de producción, sin importarles sus necesidades, ni deseos o cualquier otra inquietud?.....173
- **GRAFICO N° 1.2.2.2:** ¿Percibe usted que su trabajo está siendo bien realizado y que ha recibido algún beneficio a cambio?.....175
- **GRAFICO N° 1.2.2.3:** ¿Piensa usted que en el o los trabajos que usted realiza, está siendo bien remunerado?.....177
- **GRAFICO N° 1.2.2.4:** ¿Percibe usted gratificaciones y recompensas por sus trabajos extras y logros adquiridos?.....179
- **GRAFICO N° 1.2.2.5:** ¿Piensa usted que las tareas y asignaciones por parte de la empresa son demasiado explotadoras y agotantes?.....181
- **GRAFICO N° 1.2.2.6:** ¿Usted ha percibido disconformidad en cuanto a las formas de pago, responsabilidad y cumplimiento en la fecha establecida, por parte de la empresa?.....183
- **GRAFICO N° 1.2.2.7:** ¿Piensa usted que está siendo explotado o maltratado, por parte de la empresa?.....185

1.2.3. ACITUDES Y COMPORTAMIENTO

- **GRAFICO N° 1.2.3.1:** ¿La forma en el trato hacia usted por parte de la empresa le ha generado disgusto o malestar?.....187
- **GRAFICO N° 1.2.3.2:** ¿Usted posee una actitud indiferente con la empresa y permanece en ella solo por que necesita el trabajo?.....189
- **GRAFICO N° 1.2.3.3:** ¿Se siente hostigado, presionado o cansado por el trabajo realizado?.....191
- **GRAFICO N° 1.2.3.4:** ¿El comportamiento de la empresa ha generado en usted pérdida de interés e identificación con la empresa?.....193
- **GRAFICO N° 1.2.3.5:** ¿Su comportamiento y rendimiento tienen que ver mucho con la influencia de lo que usted observa, siente y piensa de las cosas que suceden dentro de la empresa?.....195
- **GRAFICO N° 1.2.3.6:** ¿Piensa usted que la empresa se dedica más a ganar dinero no importándole que exploten a sus trabajadores?.....197
- **GRAFICO N° 1.2.3.7:** ¿Usted se siente comprometido con la empresa?.....199
- **GRAFICO N° 1.2.3.8:** ¿Usted piensa que esta empresa, es solo una opción para mantenerse por las necesidades que se les pueda presentar y no para convertirse en una organización?.....201

1.2.4. APTITUDES Y HABILIDADES

- **GRAFICO N° 1.2.4.1:** ¿Le fue fácil a usted aprender las tareas que se le encomendaron?.....203
- **GRAFICO N° 1.2.4.2:** ¿Usted tuvo apoyo y ayuda para aprender sus actividades, dentro de la empresa?.....205
- **GRAFICO N° 1.2.4.3:** ¿La empresa cuenta con un sistema de capacitación permanente que le ayude a mejorar su rendimiento?.....207
- **GRAFICO N° 1.2.4.4:** ¿Asiste usted a capacitaciones y cursos, que la empresa le brinda?.....209
- **GRAFICO N° 1.2.4.5:** ¿Siente usted que es apoyado y cuenta con la supervisión necesaria para realizar sus actividades?.....211
- **GRAFICO N° 1.2.4.6:** ¿Se siente a gusto usted realizando las actividades que como trabajador de la empresa se le encomendaron?.....213
- **GRAFICO N° 1.2.4.8:** ¿Se desarrolla usted en sus actividades con total seguridad de lo que debe realizar?.....215

1.2.5. INTERRELACIONES Y CLIMA ORGANIZACIONAL

- **GRAFICO N° 1.2.5.1:** ¿Es buena la interrelación que usted posee con sus compañeros de trabajo?..... **217**
- **GRAFICO N° 1.2.5.2:** ¿Es buena la interrelación que usted posee con sus superiores?..... **219**
- **GRAFICO N° 1.2.5.3:** ¿Existe adecuada comunicación entre usted y sus jefes, supervisores y superiores?..... **221**
- **GRAFICO N° 1.2.5.4:** ¿Siente usted que su jefe es empático?..... **223**
- **GRAFICO N° 1.2.5.5:** ¿Es usted tolerante ante las exigencias de sus superiores y jefes?..... **225**
- **GRAFICO N° 1.2.5.6:** ¿Siente usted que trabaja en un ambiente de comprensión y cordialidad?..... **227**
- **GRAFICO N° 1.2.5.7:** ¿Siente usted que el clima laboral que se vive dentro empresa es buena?..... **229**

I. NIVELES DE DESEMPEÑO

- **GRAFICO N° 2.3: Distribución de los Niveles de Desempeño**..... **240**

1.2.5. INTERRELACIONES Y CLIMA ORGANIZACIONAL

- **GRAFICO N° 1.2.5.1:** ¿Es buena la interrelación que usted posee con sus compañeros de trabajo?..... **217**
- **GRAFICO N° 1.2.5.2:** ¿Es buena la interrelación que usted posee con sus superiores?..... **219**
- **GRAFICO N° 1.2.5.3:** ¿Existe adecuada comunicación entre usted y sus jefes, supervisores y superiores?..... **221**
- **GRAFICO N° 1.2.5.4:** ¿Siente usted que su jefe es empático?..... **223**
- **GRAFICO N° 1.2.5.5:** ¿Es usted tolerante ante las exigencias de sus superiores y jefes?..... **225**
- **GRAFICO N° 1.2.5.6:** ¿Siente usted que trabaja en un ambiente de comprensión y cordialidad?..... **227**
- **GRAFICO N° 1.2.5.7:** ¿Siente usted que el clima laboral que se vive dentro empresa es buena?..... **229**

II. NIVELES DE DESEMPEÑO

- **GRAFICO N° 2.3: Distribución de los Niveles de Desempeño**..... **240**

RESUMEN:

La investigación realizada tiene como objetivo general describir la relación que existe entre la Percepción Laboral y su relación con los Niveles de Desempeño de los trabajadores del área de producción de la Industria empresa pesquera y servicios generales YA VENGO DEL MAR SAC, Santa – 2011. Este trabajo de investigación es de tipo Descriptiva – Correlacional, la muestra es no probabilística, ya que está constituida por todos los trabajadores del área de producción de la empresa pesquera y servicios generales YA VENGO DEL MAR SAC. A su vez se utilizó la técnica de encuesta para la recolección de datos, y los instrumentos que se emplearon fueron dos, el primero es un cuestionario para la variable de percepción, y el segundo es el cuadro de producción semanal de trabajadores de la empresa para medir los niveles de desempeño.

Asimismo se muestran las teorías científicas de diversos autores, que concuerdan con nuestra teoría y además presentamos los datos recolectados y los resultados estadísticos obtenidos que comprueban y afirman nuestra hipótesis general. La hipótesis general plantea que existe una relación entre la percepción laboral y los niveles de desempeño de los trabajadores de la empresa pesquera y servicios generales YA VENGO DEL MAR SAC en el año 2011. Conjuntamente se utilizó el Chi Cuadrado para comprobar la relación entre dichas variables. Por último llegamos a la conclusión que los trabajadores del área de producción de la empresa pesquera y servicios generales YA VENGO DEL MAR SAC tienen una negativa percepción laboral sobre la empresa y sus puestos de trabajo y a la vez presentan niveles de desempeño bajo, por ende, si existiera una buena percepción laboral existiera un Desempeño Laboral alto.

ABSTRACT:

The research aims to describe the general relationship between the perception Labor and its relation to the performance levels of workers in the area of production of the fishing industry and general business COME AND SEA SAC, Santa - 2011. This research is descriptive - correlational, the sample is not random, since it consists of all workers in the production area of the fishing company and general COME AND SEA SAC. In turn technique was used to collect survey data and instruments used were two, the first is a questionnaire for the variable of motivation, and the second is a picture of workers' weekly production of the company.

It also shows the scientific theories of various authors, which are consistent with our theory and also present the data collected and the statistical results obtained that verify and affirm our general hypothesis. The general hypothesis states that there is a relationship between motivation and job performance of workers in the fishing enterprise and general services COME AND SEA SAC in 2011. Together Chi Square was used to test the relationship between these variables. Finally we conclude that workers in the production area of the fishing company and general SAC SEA AND COME have a negative perception about the company and work their jobs and also have low levels of performance, therefore, if there exists a good job perception high job performance.

CAPÍTULO I : MARCO METODOLÓGICO

1.1. EL PROBLEMA

Hoy en día la falta de una correcta y adecuada percepción laboral sobre un puesto de trabajo obtenido por los trabajadores de una determinada empresa, se ha convertido en un gran inconveniente para el mundo empresarial, no tan solo hablando para aquellas de escala mundial e internacional, sino que también para las nacionales, regionales y locales, ya que estos tipos de comportamiento hacia los puestos de trabajo traen consigo altos índices de deficiencia e improductividad, puesto que estos trabajadores no tienen una idea clara de las labores que realizan, causado por una mala conceptualización laboral, por percepciones o conocimientos erróneos que estos mismos puedan formarse al momento de realizar las actividades designadas o que los trabajadores puedan forjarse a lo largo de su desempeño laboral. Sin olvidar que estas apreciaciones también pueden darse por el clima laboral y organizacional, en el que se convive como trabajador, tal es el caso muy común el que se da por aquellas percepciones sembradas y arrastradas a los nuevos trabajadores por parte de agrupaciones de trabajadores dentro del mismo ámbito laboral quienes poseen algún descontento y están en desacuerdo con las políticas de la empresa.

Sea cual sea la causa o motivo que origine estas percepciones, no se le puede ser indiferente, pues trae consigo grandes consecuencias, tal es así como los bajos niveles de desempeño, los altos índices de ausentismo, los climas laborales y organizacionales inadecuados para desenvolverse en el mundo empresarial, los bajos niveles de producción y productividad, causando el declive del desarrollo empresarial y la ausencia de liquidez y solvencia dentro de las empresas lo que termina por el exterminio de estas.