

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



UCV
UNIVERSIDAD
CÉSAR VALLEJO

CLIMA LABORAL COMO FACTOR DE
EFICIENCIA Y EFICACIA EN EL DESEMPEÑO
DE LAS FUNCIONES DEL EQUIPO ZONAL
PRONAA CHIMBOTE – 2012

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:
VIOLETA MARIANELLY MARTÍNEZ CHAUCA

ASESOR:
MG. OLENKA ESPINOZA RODRÍGUEZ

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
RECURSOS HUMANOS

CHIMBOTE - PERÚ
2012

DEDICATORIA

A mis padres, porque creyeron en mí y porque me sacaron adelante, dándome ejemplos dignos de superación y entrega, porque en gran parte gracias a ustedes, hoy puedo ver alcanzada mi meta, ya que siempre estuvieron impulsándome en los momentos más difíciles de mi carrera, y porque el orgullo que sienten por mí, fue lo que me hizo ir hasta el final. Va por ustedes, por lo que valen, porque admiro su fortaleza y por lo que han hecho de mí.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Cesar Vallejo por permitirme realizar mis estudios universitarios y formarme como profesional para ser una persona de éxito y de servir a la sociedad. Así mismo a su rector Fundador Dr. César Acuña Peralta, por su gran espíritu altruista y especial deferencia a la Educación

A la Mg. Olenka Espinoza Rodríguez, quien se desempeñó como mi asesora metodológica a lo largo de todo el desarrollo del proyecto de investigación, impartiendo sus conocimientos y siendo mi guía para la culminación de este trabajo.

Al Mg. Luis Calderón Yarleque, por su gran aporte como asesor temático y la orientación que me brindó en su momento oportuno para que este trabajo sea desarrollado con un valor agregado y de gran aporte para la organización.

PRESENTACIÓN

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

Se presenta ante su sensato juicio la tesis titulada: Clima Laboral como Factor de Eficiencia y Eficacia en el Desempeño de las Funciones del Equipo Zonal Pronaa Chimbote 2012, con el objeto de optar el grado de: Licenciada en Administración con una mención en Negocios Internacionales.

La investigación que se ha desarrollado, representa un aporte que espero contribuya a que las empresas tanto públicas como privadas tengan presente el nivel de importancia con el que el clima laboral influye en el desempeño de los trabajadores, ya que de estas personas depende el buen funcionamiento de la organización y por ende brindar un buen servicio o producto a sus usuarios.

Expreso mi profundo agradecimiento a todos nuestros maestros que contribuyeron con su abnegada labor en el proceso de aprendizaje del desarrollo de tesis, en especial a mi asesor por brindarme su incondicional apoyo.

Violeta Marianelly Martínez Chauca

Autor

ÍNDICE

Paginas Preliminares

Dedicatoria.....	II
Agradecimiento.....	III
Presentación.....	IV
Resumen.....	VIII
Abstract.....	X

PARTE I

INTRODUCCIÓN

1.1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	13
1.1.1. Realidad problemática.....	13
1.1.2. Formulación del problema.....	18
1.1.3. Justificación.....	18
1.1.4. Antecedentes.....	20
1.1.5. Objetivos.....	23
1.1.5.1. General.....	23
1.1.5.2. Específicos.....	23
1.2. MARCO REFERENCIAL.....	24
1.2.1. Marco teórico.....	24
1.2.1.1. Clima Laboral.....	24
1.2.1.1.1. Definición de Clima Laboral.....	25

1.2.1.1.2. Tipo de Clima Laboral.....	29
1.2.1.2. Calidad de Vida Laboral.....	31
1.2.1.2.1. Dinámica de Ambiente de Trabajo.....	33
1.2.1.3. Influencia de la Comunicación Interna en el Clima Laboral....	34
1.2.1.4. Eficiencia y Eficacia Organizacional.....	36
1.2.1.5. Desempeño Laboral.....	40
1.2.1.5.1. Definición de Desempeño Laboral.....	40
1.2.1.5.2. Administración del Desempeño.....	43
1.2.1.6. Satisfacción Laboral.....	44
1.2.1.7. Motivación.....	47
1.2.1.8. Evaluación del Desempeño.....	49
1.2.1.8.1 Método de Evaluación de Desempeño.....	51
1.2.8.9. Enfoque Contingente de Liderazgo.....	53
1.2.8.9.1. La Personalidad del Líder.....	53
1.2.8.9.2. Influencia del Liderazgo en su Equipo de Trabajo.....	53
1.2.8.9.3. Relaciones entre el líder y los miembros del grupo.....	54
1.2.8.9.4. La Estructura de la Tarea.....	54
1.2.8.9.5. El Poder de Posición o del Puesto.....	54
1.2.2. Marco conceptual.....	55

PARTE II

MARCO METODOLÓGICO

2.1. Hipótesis.....	57
2.2. Variables.....	57
2.2.1. Definición conceptual.....	57
2.2.2. Definición operacional.....	58
2.3. Metodología.....	59
2.3.1. Tipo de estudio.....	59
2.3.2. Diseño de investigación.....	59
2.4. Población y muestra.....	60
2.5. Método de investigación.....	60
2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	61
2.7. Método de análisis de datos.....	61
III. RESULTADOS.....	62
Presentación de Resultados	62
Contrastación de Hipótesis.....	77
IV. DISCUSIÓN.....	83
V. CONCLUSIONES.....	91
VI. SUGERENCIAS.....	95
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	97
ANEXOS.....	100

RESUMEN

La investigación de la tesis titulada: Influencia del Clima Laboral como Factor de Eficiencia y Eficacia en el desempeño de los Trabajadores de Equipo Zonal Pronaa Chimbote 2012, corresponde a determinar si ambas variables están correlacionadas y explicar por qué la relación entre ambas, afirmando que el clima laboral influye significativamente en el desempeño. Toda vez que el problema que se ha investigado es: ¿Cuál es la influencia del clima laboral como factor de eficiencia y eficacia en el desempeño de las funciones del equipo zonal Pronaa chimbote-2012?

En el desarrollo de la investigación lo que se persigue es estudiar ambas variables en un contexto particular, analizando si la variable considerada dependiente influye en la independiente y cuáles son esos aspectos que engloban tanto en el clima como en el desempeño, especificando si ambas están en un nivel alto, medio o bajo, como también en qué condiciones se presenta el clima laboral y el desempeño dentro de la institución. Para lo cual se ha requerido del sustento teórico que ha permitido facilitar y aportar la base para observar e identificar la influencia del clima laboral como factor de eficiencia y eficacia en el desempeño. Entre los objetivos planteados en la presente investigación se ha incluido Identificar el nivel de clima laboral existente en la Institución y determinar el nivel de desempeño de los trabajadores, así como Identificar la influencia del liderazgo y las relaciones interpersonales dentro de la institución.

La población estuvo constituida por 22 trabajadores, motivo por ser pequeña la población se considero que ésta sea igual a la muestra.

Para el análisis estadístico según la investigación de tipo experimental, se utilizó las pruebas estadísticas Chi Cuadrado para determinar el nivel de significancia de la relación de ambas variables, sabiendo que la investigación es de tipo correlacional explicativa, por lo que con esta prueba contrastamos la hipótesis planteada.

Luego de realizar el proceso de la investigación se han logrado las conclusiones, dentro de las cuales se ha considerado que, en definitiva, el conjunto de los resultados obtenidos por el desempeño del personal, es el reflejo del buen o mal clima que proporciona la organización, el mismo permite que cada individuo llegue a su realización tanto personal como profesional dando una ventaja competitiva a la empresa. El aprovechamiento al máximo de las diferentes capacidades que posee el personal es también reflejo de la motivación que se brinda para generar compromiso y niveles de satisfacción en las funciones desempeñadas, además del logro de los objetivos establecidos en el corto y largo plazo, donde Al relacionar las variables mencionadas anteriormente se ha determinado un valor observado de Chi cuadrado ($X^2 = 22.61$) y un valor tabular de Chi cuadrado ($\chi^2 = 9.48$), donde el valor observado se ubica en la región de rechazo por ser mayor que el valor tabular (χ^2), rechazando la hipótesis nula H_0 , lo que nos permite concluir que existe relación significativa entre el Clima Laboral y Desempeño, por lo tanto el clima influye en el desempeño. Asimismo se ha identificado la influencia del liderazgo y las relaciones interpersonales, lo cual se muestra según los resultados que el 48% de los trabajadores muestran acuerdo sobre la influencia de su jefe en su equipo de trabajo, pues este informa regularmente sobre los aspectos de la tarea que tienen que mejorar, y delega adecuadamente las tareas, sin embargo el 59% perciben que no existe una buena interacción social y/o comunicación entre ambas partes jefe - equipo de trabajo, pues si bien es cierto este informa sobre los aspectos de la tarea que tienen que mejorar, pero no corrobora en plantear posibles soluciones sobre dificultades que se presenten en el área de trabajo. Respecto a las relaciones interpersonales se evidencia que el 43% de los trabajadores están en desacuerdo con la comunicación interna pues estos perciben que dentro de la institución no existe una apropiada comunicación y por ende no hay una buena interacción entre compañeros de trabajo, de igual el 28% de las personas que laboran en la institución muestran disconformidad con el tipo de comunicación (vertical), pues no existe una comunicación efectiva entre el equipo de trabajo y jefe.

Consecuentemente se realizó las recomendaciones que se han observado convenientes a realizar para la Institución.

ABSTRACT

The research thesis entitled: Influence of Employee Satisfaction and Efficiency and Effectiveness Factor in worker performance Chimbote Pronaa Zonal Team 2012, corresponds to determine whether two variables are correlated and explain why the relationship between the two, stating that the top work significantly influences the performance. Whenever the problem to be investigated is: What is the influence of the work environment as a factor of efficiency and effectiveness in carrying out the functions of the zonal team Pronaa chimbote-2012?

In the development of the investigation if the aim is to study the two variables in a particular context, analyzing whether the dependent variable considered independent influences and what those aspects that encompass both the climate and performance, specifying if both are in a high, medium or low, as it presents the weather conditions and work performance within the institution. To which is required of theoretical support that has allowed facilitate and provide the basis to observe and identify the influence of the work environment as a factor of efficiency in performance efficiency. Among the objectives in this research has included climate Identify the level of existing work in the institution and determine the level of worker performance and identify the influence of leadership and interpersonal relationships within the institution.

The population consisted of 22 workers, why be small the population was considered to be equal to the sample.

For statistical analysis according to the experimental trial, we used chi-square statistical tests to determine the level of significance of the relationships between variables, knowing that research is correlational explanatory, so we contrast this hypothesis test raised.

After conducting the research process has been made conclusions, within which it has been considered that, ultimately, all the results obtained by the staff performance is a reflection of good or bad weather that provides the organization , it allows each individual to reach their personal and professional conduct giving a competitive advantage to the company. The maximization of the different

capacities of the staff has also reflects the motivation that is provided to generate commitment and satisfaction levels in the functions performed, in addition to achieving the objectives set out in the short and long term, where Relating the variables mentioned above has been given an observed value of chi-square ($X^2 = 22.61$) and Chi square tabular value ($= 9.48$), where the observed value is located in the rejection region being greater than the tabular value () , rejecting the null hypothesis, allowing us to conclude that there is significant relationship between Employee Satisfaction and Performance, therefore climate affects performance.

It has also identified the influence of leadership and interpersonal relations, which according to the results shown in tabla N^o. 3 that 48% of workers show agreement on the influence of his head in his team, because this information regularly on aspects of the task they have to improve and properly the tasks delegated, however 59% perceive that there is a good social interaction and / or communication between the two sides head - team, because although this reports on aspects of the task they have to improve, but not corroborated by suggesting possible solutions to difficulties that arise in the workplace. Regarding relationships table No. 2 shows that 43% of workers are at odds with internal communication as these perceive within the institution there is proper communication and therefore there is a good interaction between coworkers , just 28% of people who work in the institution show dissatisfaction with the type of communication (vertical), since there is effective communication between the team and boss.

Consequently the recommendations was that there have been convenient to do to the institution.