

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**UCV**  
UNIVERSIDAD  
CÉSAR VALLEJO

---

"RELACIÓN ENTRE EL CLIMA LABORAL Y EL  
DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE  
LOGÍSTICA DEL SEGURO SOCIAL DE SALUD -  
ESSALUD EN LA CIUDAD DE CHIMBOTE - 2012"

---

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

MONTAÑEZ DEL CASTILLO VICTOR

ASESORA:

MG. OLENKA ANA CATHERINE ESPINOZA RODRÍGUEZ

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

RECURSOS HUMANOS Y MEDIO AMBIENTE

CHIMBOTE - PERÚ

2012

## DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación va dedicado principalmente a Dios, ya que es quien me ha guiado por el camino del bien a lo largo de mi vida y mi carrera universitaria; y es gracias a él que he podido salir adelante y lograr lo *que me he propuesto hasta ahora.*

También se lo dedico a mis padres quienes me inculcaron la educación y los buenos valores desde la infancia y que siempre han estado apoyándome en todo y respetando mis decisiones, para poder llegar a ser un hombre de bien y poder aportar mis habilidades a la sociedad como buen ciudadano.

## AGRADECIMIENTO

Para la realización del presente trabajo de investigación quiero agradecer primeramente a Dios, porque gracias a él que siempre estuvo guiándome y dotándome de sabiduría y conocimientos he podido culminar satisfactoriamente *este trabajo*.

También agradecer rotundamente a la entidad: SEGURO SOCIAL DE SALUD – ESSALUD, por haberme dado la oportunidad de realizar mi investigación; y al mismo tiempo haber aprendido cosas nuevas y haber ganado experiencia laboral, también por el buen trato y apoyo por parte de sus trabajadores en todo momento.

Agradecer a mi profesora a cargo del curso: Mg. Olenka Espinoza Rodríguez, por sus enseñanzas durante el transcurso del ciclo, porque gracias a sus consejos y guías, he podido desarrollar y culminar correctamente el presente trabajo de investigación.

Del mismo modo a mi Asesor Temático: Profesor José Carlos Medina Bolo, porque gracias a sus consejos y sus constantes asesorías, supo guiarme durante el transcurso del curso para poder desarrollar este trabajo.

Y por último agradecer a la Universidad César Vallejo, por permitirme realizar mis estudios universitarios y formarme como profesional para ser una persona de éxito y de servir a la sociedad.

## PRESENTACIÓN

### **SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:**

Se presenta ante su sensato juicio la tesis titulada: Relación entre el Clima Laboral y el Desempeño de los trabajadores del área de Logística del Seguro Social de Salud – EsSalud en la ciudad de Chimbote - 2012, con el objeto de obtener el Título Profesional de: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN.

La investigación que se ha desarrollado, representa un aporte que espero contribuya a mejorar el Clima Laboral para así obtener buenos resultados en el Desempeño de los trabajadores de la entidad mencionada.

Expreso mi profundo agradecimiento a todos nuestros maestros que contribuyeron con su abnegada labor en el proceso de aprendizaje de la carrera, en especial a mi asesora metodológica y asesor temático por brindarme su apoyo incondicional.

---

Victor Montañez Del Castillo

Autor

# INDICE

Dedicatoria.....	II
Agradecimiento.....	III
Presentación.....	IV
Resumen .....	IX
Abstract.....	XI
Introducción.....	XIII

## PARTE I

### INTRODUCCIÓN

1.1. Problema de Investigación.....	15
1.1.1. Realidad Problemática.....	15
1.1.2. Fomulación de Problema .....	19
1.1.3. Justificación.....	19
1.1.4. Antecedentes .....	20
1.1.5. Objetivos .....	25
1.2. Marco Referencial.....	26
1.2.1. Marco Teórico .....	26
1.2.2. Marco Conceptual.....	66

## PARTE II

### MARCO METODOLÓGICO

2.1. Hipótesis.....	70
2.2. Variables.....	70
2.2.1. Definición Conceptual.....	70
2.2.2. Definición Operacional.....	71
2.3. Metodología.....	71
2.3.1. Tipo de Estudio.....	71
2.3.2. Diseño de la Investigación.....	72
2.4. Población y Muestra.....	73
2.5. Método de Investigación.....	73
2.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	74
2.7. Métodos de Análisis de Datos.....	76

### **PARTE III**

#### **RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN**

3.1. Descripción de Resultados.....	77
3.2. Contrastación de Hipótesis .....	96

### **PARTE IV**

#### **DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

4.1. Discusión de Resultados.....	99
-----------------------------------	----

### **PARTE V**

#### **CONCLUSIONES**

5.1. Conclusiones.....	106
------------------------	-----

### **PARTE VI**

#### **SUGERENCIAS**

6.1. Sugerencias.....	108
-----------------------	-----

**PARTE VII**

**REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

7.1. Referencias Bibliográficas.....110

**PARTE VIII**

**ANEXOS**

8.1. Anexos.....113



## RESUMEN

**La investigación de la tesis titulada:** "Relación entre el Clima Laboral y el Desempeño de los trabajadores del área de Logística del Seguro Social de Salud – EsSalud en la ciudad de Chimbote - 2012", corresponde a determinar la relación *entre las variables Clima Laboral y Desempeño de los trabajadores para ver si existe relación entre ambas y de ser así que tanto influye una variable en la otra.* A su vez el problema que se ha investigado es: *¿Cómo es la relación entre el Clima Laboral y el Desempeño de los trabajadores del área de Logística del Seguro Social de Salud – EsSalud en la ciudad de Chimbote - 2012"?*

En el desarrollo de la investigación lo que se persigue es determinar la relación *entre las variables de estudio Clima Laboral y Desempeño de los trabajadores de la entidad mencionada, a través de niveles que se han establecido para saber como es que los trabajadores perciben su ambiente de trabajo y al mismo tiempo ver como se encuentra su desempeño laboral.* Para lo cual se ha requerido del uso de una técnica e instrumento que es la Encuesta para ambas variables, a través de la cual se obtuvieron resultados que contribuyeron a facilitar los objetivos de la investigación.

Entre los objetivos planteados en la presente investigación se encuentran: *determinar la relación entre Clima Laboral y Desempeño, para ver si existe relación entre ambas variables y de ser así cual influye más en la otra; así mismo también se planteó establecer el nivel de clima laboral del área de logística para saber como es el ambiente en el que conviven los trabajadores, si se sienten bien en su área y por ultimo establecer el nivel de desempeño laboral de los trabajadores para ver como es el rendimiento de los mencionados si es bueno o malo y si depende de el ambiente de trabajo.*

La población estuvo constituida por 120 trabajadores que pertenecen al área Administrativa del Seguro Social de Salud y la muestra estuvo conformada por

todos los trabajadores del área de Logística de la entidad mencionada que son 17 trabajadores.

Para el análisis estadístico según la investigación de tipo correlacional, se utilizó la prueba estadística chi-cuadrado para la muestra, sabiendo que la investigación es de tipo no experimental, por lo que con esta prueba se contrastó la hipótesis planteada.

Luego de realizar el proceso de la investigación se han logrado las conclusiones, dentro de las cuales se ha considerado que el nivel de Clima Laboral del área de Logística del Seguro Social de Salud se encuentra en un nivel medio, luego de haber establecido los niveles: alto, medio, bajo; por medio de la prueba de hipótesis chi-cuadrado; así mismo se ha considerado que el nivel de Desempeño Laboral percibido por los trabajadores se encuentra en un rango medio – alto, *según los resultados de las encuestas aplicadas a los mencionados trabajadores.*

Se llegó a determinar la relación entre Clima Laboral y Desempeño de los trabajadores, a través de la Prueba Estadística (chi-cuadrado) y el Valor Crítico calculado en tabla, a un nivel de confianza de 95% y un nivel de significancia de 5% (0.05), lo cual dio como resultado que existe una relación significativa entre ambas variables, ya que el Valor Crítico es menor igual que el Valor Esperado de las variables, es decir que el Clima Laboral es importante para el buen Desempeño de los trabajadores. Por lo tanto se llegó a concluir que se acepta la hipótesis de investigación planteada.

Luego de haber finalizado la investigación se concluyó lo siguiente: se establecieron los niveles para ambas variables de la siguiente manera. Alto, Medio y Bajo. El nivel de Clima Laboral del área de logística se encuentra en un nivel medio, mientras que el nivel de Desempeño de los trabajadores se encuentra en un nivel medio – alto.

Consecuentemente se hizo las recomendaciones que se han observado convenientes a realizar para la Entidad.

## ABSTRACT

**The research thesis entitled:** "Relationship between Work Environment and Performance of Logistics area workers Social Security Health - EsSalud in the city of Chimbote - 2012" corresponds to determine the relationship between variables *and Working Environment worker performance* to see if there is a *relationship* between the two and if so whether a variable influences the other. In turn, the problem to be investigated is: How is the relationship between the work environment and the performance of workers in the area of Social Security Logistics Health - EsSalud in the city of Chimbote - 2012 "?

In the development of the investigation if the aim is to determine the relationship between the study variables and Working Environment Performance workers entity referred through levels that have been established for how is that workers perceive their environment work while see how your job performance. To which has required the use of a technique and instrument which is both variables Survey, through which the results were contributing to facilitate research goals.

Among the objectives of this research are: to determine the relationship between Work Environment and Performance to see if there is a relationship between the two variables and if so which has more influence on the other, likewise raised also set the level of working environment logistics area to know how is the environment in which workers live, if they feel good in your area and finally establish the level of job performance of employees to see how the performance of the above if it's good or bad and if it depends on the work environment.

The population consisted of 120 workers belonging to the Social Security Administration area of Health and the sample consisted of all workers in the area of Logistics entity referred to are 17 workers.

For statistical analysis as a correlational research, we used the chi-square test statistic for the sample, knowing that research is non-experimental, so this test is contrasted with the hypothesis.

After conducting the research process has been made conclusions, within which it has been considered that the level of Work Environment Logistics Area Health Social Security is at an average level, after having established levels: high, medium, low, through hypothesis testing chi-square, likewise it has been considered that the level of job performance perceived by workers is in the middle range - high, according to the results of the surveys to these workers.

It was to determine the relationship between Work Environment and Performance of workers, through the statistical test (chi-square) and calculated the critical value table, to a confidence level of 95% and a significance level of 5% (0.05), which resulted in a significant relationship between the two variables, as the lower critical value is equal to the expected value of the variables, the working environment is important for the proper performance of the workers. Therefore it was concluded that *accepting the research hypothesis posed.*

Having just completed the investigation concluded: levels were established for both variables as follows. High, Medium and Low. The Work Environment level of logistics area is at an average level, while the level of worker performance is in a medium - high heat.

Consequently it became the recommendations that have been observed to make convenient for the Company.