

**FACULTAD DE CIENCIAS  
EMPRESARIALES**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**



**TESIS:**

**“EL CLIMA LABORAL Y SU EFECTO EN EL DESEMPEÑO DE  
LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA “SEDA CHIMBOTE”  
EN EL AÑO 2013”**

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTOR:**

**ZUÑIGA CABRERA KAREN LISBETH**

**ASESOR:**

**MG. OLENKA ESPINOZA RODRÍGUEZ**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**CHIMBOTE - PERÚ**

**2013**

## DEDICATORIA

La presente tesis se la dedico a mi familia que gracias a su apoyo pude concluir mi carrera.

A mis hermanos por brindarme los recursos necesarios y estar a mi lado apoyándome y aconsejándome siempre.

A mi madre por hacer de mí una mejor persona a través de sus consejos, enseñanzas y amor a mi padre que desde el cielo me guía por el buen camino.

A todo el resto de familia y amigos que de una u otra manera me han llenado de sabiduría para terminar la tesis.

A todos en general por darme el tiempo para realizarme profesionalmente.

## AGRADECIMIENTO

Al finalizar un trabajo tan arduo y lleno de dificultades como el desarrollo de una tesis es inevitable agradecer a todas las personas que de una y otra manera ayudaron a culminar el presente trabajo ya que invirtieron su tiempo y conocimientos.

A la Profesora Mg. Olenka Espinoza por brindarme su apoyo y confianza en mi trabajo y su capacidad para guiar mis ideas ha sido un aporte invaluable, le agradezco también el haberme facilitado siempre los medios suficientes para llevar a cabo todas las actividades propuestas durante el desarrollo de esta tesis.

Quiero expresar también mi más sincero agradecimiento al Mg. José Medina Bolo por su importante aporte y participación activa en el desarrollo de esta tesis.

A nuestros estimados docentes, por impartirnos sus conocimientos en el proceso de aprendizaje y crecimiento profesional.

Gracias a mis padres quienes me impulsaron y me seguirán impulsando a salir adelante para tener un futuro próspero y exitoso, pues por ellos estoy hoy acá defendiendo, sueños, metas y objetivos, que de seguro me darán frutos.

## PRESENTACIÓN

### **SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:**

Se presenta ante su sensato juicio la tesis titulada: "El Clima laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores en la empresa "Seda Chimbote" en el año 2013", con el objeto de optar el título de: Licenciado en Administración de Empresas.

La investigación que se ha desarrollado, representa un aporte que espero contribuya a mejorar el desempeño de los trabajadores de la empresa Seda Chimbote.

Expreso mi profundo agradecimiento a todos nuestros asesores que contribuyeron con su abnegada labor en el proceso de aprendizaje de la titulación, en especial a mi asesor por brindarme su incondicional apoyo.

---

Autor

# ÍNDICE

CARÁTULA	
DEDICATORIA	I
AGRADECIMIENTO	II
PRESENTACIÓN	III
RESUMEN	VII
ABSTRACT	VIII
1. INTRODUCCIÓN	9
1.1. PROBLEMA DE INVESTIGACION	10
1.1.1. Realidad problemática	10
1.1.2. Formulación del problema	13
1.1.3. Justificación	13
1.1.4. Antecedentes	14
1.1.5. Objetivos	18
1.1.5.1. General	18
1.1.5.2. Específicos	18
1.2. MARCO REFERENCIAL	19
1.2.1. Marco Teórico	19
1.2.1.1. Clima laboral	19
1.2.1.1.1. Definición	19
1.2.1.1.2. Características del clima laboral	22
1.2.1.1.3. Calidad de vida laboral	23
1.2.1.1.4. Dinámica de ambiente de trabajo	24
a) Ambiente de tarea estable y estática	24
b) Ambiente de tarea cambiante inestable	24
1.2.1.1.5. Influencia de la comunicación interna en el clima laboral	25
1.2.1.1.6. Teorías sobre el clima laboral	27
1. Teoría sobre el clima laboral de McGregor	27
2. Teoría sobre el clima laboral de Rensis Likert	28
3. Teoría de los factores de Herzberg	29
4. Teoría sobre el clima laboral según Rousseau	30

1.2.1.1.7. Tipos de clima laboral	32
1. Autoritario de tipo explotador- sistema I	32
2. Autoritario paternalista - sistema II	32
3. Consultivo - sistema III	33
4. Participativo - sistema IV	33
1.2.1.1.8. Funciones del clima organizacional	34
<b>1.2.1.2. Desempeño</b>	<b>38</b>
1.2.1.2.1. Definición	38
1.2.1.2.2. Tipos	39
1. Evaluación formal	39
2. Evaluación informal	39
1.2.1.2.3. Métodos de evaluación del desempeño	40
• Método de escalas graficas	40
• Método de incidentes críticos	40
• Método de elección forzosa	40
• Método de comparaciones pareadas	45
• Método de frases descriptivas	45
• Método de la autoevaluación	45
• Método de evaluación por objetivos	46
1.2.1.2.4. Usos	46
1.2.1.2.5. Aspectos del desempeño	50
• Calidad de trabajo	50
• Cantidad de trabajo	51
• Conocimiento del puesto	51
<b>1.2.2. Marco Conceptual</b>	<b>52</b>
<b>2. MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>54</b>
2.1. Hipótesis	54
2.2. Variables	54
2.3. Metodología	55
2.3.1. Tipo de estudio	55
2.3.2. Diseño	55
2.4. Población y muestra	56
2.5. Método de investigación	56

2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	57
2.7. Validación y confiabilidad del instrumento	58
2.8. Procedimientos de recolección de datos	58
2.9. Métodos de análisis de datos	59
<b>3. RESULTADOS</b>	<b>60</b>
<b>4. DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b>	<b>98</b>
<b>5. CONCLUSIONES</b>	<b>108</b>
<b>6. SUGERENCIAS</b>	<b>109</b>
<b>7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>110</b>
<b>8. ANEXOS</b>	<b>113</b>

## RESUMEN

### La investigación de la tesis titulada:

“El Clima laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores en la empresa “Seda Chimbote” en el año 2013”, corresponde a explicar los efectos del clima laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa Seda Chimbote en el año 2013. Toda vez que el problema que se ha investigado es: ¿Cómo es el Clima laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores de la empresa Seda Chimbote S.A. en el año 2013?

En el desarrollo de la investigación lo que se persigue es analizar la relación entre el clima laboral y el desempeño laboral, observando los aspectos positivos y negativos del clima laboral para mejorar los problemas de desempeño que se presentan en los trabajadores y que a su vez afectan al crecimiento de la empresa. Para lo cual se ha requerido del sustento teórico que ha permitido proporcionar las definiciones, características, dimensiones e indicadores de las variables de estudio, que nos han permitido medir las variables en mención.

Entre los objetivos planteados en la presente investigación se ha incluido determinar el nivel del clima laboral y el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Seda Chimbote.

La población estuvo constituida por 353 trabajadores de la empresa Seda Chimbote, y una muestra de 184 trabajadores con las características de la población.

Para el análisis estadístico según la investigación de tipo correlacional causal, se utilizó las pruebas estadísticas Chi – cuadrado para una sola muestra, por lo que con estas pruebas 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 el clima laboral tiene un nivel medio, en cuanto, al desempeño laboral se considera un nivel medio. La relación entre el clima laboral y el desempeño laboral es significativa, es decir, existe relación entre ambas variables. Con un valor esperado (10.32) superior al valor crítico (9.488) se concluye aceptando la hipótesis de investigación: El Clima Laboral tiene un efecto positivo en el desempeño de los trabajadores de la empresa Seda Chimbote en el año 2013.



## ABSTRACT

"The labor Climate and his effect in the performance of the workers in the company "Seda Chimbote" in Chimbote's city - 2013 ", it corresponds to explaining the effects of the labor climate in the performance of the workers of the company Seda Chimbote in the year 2013. Although the problem that has been investigated is: how it is the labor Climate and his effect in the performance of the workers of the company Seda Chimbote in the year 2013?

In the development of the investigation what is chased is to analyze the relation between the labor climate and the labor performance, observing the positive and negative aspects of the labor climate to improve the problems of performance that they present in the workers and that in turn they concern the growth of the company. For which there has been needed of the theoretical sustenance that it has allowed to provide the design of a Survey of Labor Climate and Performance that allows to recognize the current situation of these variables in the company.

Between the aims raised in the present investigation it has been included to determine the level of the labor climate and the level of labor performance of the workers of the company Seda Chimbote.

The population was constituted by 353 workers of the company It sedates Chimbote, and a sample of 184 workers with the characteristics of the population. For the statistical analysis according to the investigation of type correlational grounds, the statistical tests Chi - square was in use for an alone sample, for what with these tests we confirm the raised hypothesis.

After realizing the process of the investigation there have been achieved the conclusions, inside which it has thought that the labor climate has an average level, in all that, to the labor performance it is considered to be an average level. The relation between the labor climate and the labor performance is significant, that is to say, relation exists between both variables. With an awaited value superior (10.32) to the critical value (9.488) the hypothesis of investigation ends up by being accepted: The Labor Climate has a positive effect in the performance of the workers of the company Seda Chimbote in the year 2013.