

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**



**“EL CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO
DEL PERSONAL DE PLAZA VEA DE CHIMBOTE EN EL AÑO 2012”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

JOSÉ CARLOS PALACIOS FLORES

ASESOR:

DR. JOSÉ LINARES CAZOLA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTION DEL TALENTO HUMANO

**CHIMBOTE – PERÚ
2013**

Dedicatoria

A mis padres

Genaro y Carmen

Quienes con su abnegación y esfuerzo me han sabido conducir por las sendas de la vida. Por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.

A mis asesores

A quienes admiro y respeto como personas e intelectuales, para ellos con estima, este trabajo.

Al Mg. José Linares Cazola, quien se merece una mención especial, por su gran apoyo y motivación para la culminación de mis estudios profesionales y para la elaboración de esta tesis.

José Carlos Palacios Flores

Agradecimiento

A dios por regalarme la vida brindándome la oportunidad de crecer personal y profesionalmente y disfrutar de la presencia de mi familia.

La culminación de esta investigación, no hubiera sido posible sin el apoyo incondicional de mi familia. Por ello, este trabajo finaliza con éxito gracias a todas las personas que interactuaron y cooperaron de forma desinteresada y que, sin dudar, me brindaron su apoyo.

Una especial mención al profesor José Linares, quien en todo momento con exigencia y eficiencia me asesoró en el desarrollo la mejora continua del presente trabajo de investigación.

PRESENTACIÓN

La Universidad Cesar Vallejo de Chimbote, a través de nuestra formación como futuros licenciados en Administración, nos permite tener una visión integral del problema, planteando nuevas responsabilidades orientadas al análisis de problemas identificados en el ámbito organizacional.

El presente trabajo trata sobre el clima laboral y su relación con el desempeño del personal de Plaza Vea Chimbote, conjuga importantes variables que se abordan en toda organización y que son de mayor importancia entre el rol que se involucra a los colaboradores que desempeñan un papel fundamental dentro de las estructuras de la administración organizacional y es peculiar la cultura o filosofía de la empresa para el desarrollo que determina los éxitos o fracasos de acuerdo a la personalidad que se determina en todos los niveles jerárquicos.

El adecuado clima laboral ayuda aumentar el rendimiento del personal de una empresa, e influye positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores, puesto que estos se sienten identificados e integrados en la estructura de la organización.

En este sentido, a partir del presente estudio se resalta la importancia del trabajo en la vida del ser humano dado que juega un papel importante, las personas pasan la mayor parte de su tiempo trabajando en las organizaciones, y ésta depende de la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral; que sea satisfactoria y estimulante, o bien todo lo contrario, de igual manera que si una organización no cuenta con un clima favorable tiene sus desventajas frente a otras que sí lo tienen.

El autor.

RESUMEN

Este trabajo es el resultado de la investigación sobre el clima laboral y el desempeño del personal de la empresa Plaza Vea Chimbote. La investigación es de tipo descriptivo Correlacional; ya que se busca conocer la relación entre el clima laboral y el desempeño del personal de Plaza Vea de Chimbote en el año 2012.

El diseño de investigación del estudio es "No Experimental- Transversal; porque el estudio recolecta datos de un solo momento, en un tiempo único, y cuyo propósito es describir las variables tanto del clima laboral y el desempeño de los trabajadores, y no ejercer manipulación alguna sobre las variables para analizar su incidencia e interrelación de ambas en un momento dado.

La población muestra fue de 90 trabajadores. Se aplicó el cuestionario para la recolección de la información, el cual constó de 28 preguntas, el mismo que fue aplicado a los 90 trabajadores de la empresa. También se utilizó una ficha de evaluación del desempeño del personal, la misma que fue aplicada por el Jefe de Recursos Humanos de la empresa. Se comprobó la relación entre las dos variables a través de la prueba de chi cuadrado, en la que el valor de significancia p es igual a 0,001 que es menor a 0,01 por lo que la relación entre las variables nivel de clima laboral y nivel de desempeño laboral están altamente relacionadas, siendo el grado de relación moderada, según el coeficiente de contingencia de 0,41.

ABSTRACT

This work is the result of research on the work environment and the performance of company personnel Plaza Veá Chimbote. The research is descriptive, correlational, as it seeks to understand the relationship between the work environment and staff performance Plaza Veá of Chimbote in 2012.

The research design of the study is "No Experimental-Transversal; because the study collects data of a single moment, in a unique time, and whose purpose is to describe the variables both the labor climate and performance of workers, and not exercising manipulation some on the variables to analyze its incidence and interrelatedness of both at a given time.

The sample population was 90 workers. The questionnaire was administered to collect information, which consisted of 28 questions, the same that was applied to the 90 employees of the company. We also used a form of staff performance evaluation, the same that was applied by the Head of Human Resources of the company. Checked the relationship between the two variables by Chi square test Wherein the significance value p is equal to 0.001 which is less than 0.01 so that the relationship between the level of working environment variables and work performance level are highly correlated, the degree of relative moderate, as the contingency coefficient of 0.41

INDICE

CARATULA

Paginas preliminares

Dedicatoria ii

Agradecimiento iii

Presentación iv

RESUMEN v

ABSTRACT vi

Indice vii

1.- INTRODUCCION 12

1.1. PROBLEMA DE INVESTIGACION 14

1.1.1. Realidad problemática 14

1.1.2. Formulación del problema 18

1.1.3. Justificación 18

1.1.4. Antecedentes 19

1.1.5. Objetivos 26

1.1.5.1. General 26

1.1.5.2. Específicos 26

1.2. MARCO REFERENCIAL 26

1.2.1. Marco teórico 26

1.2.1.1. Clima laboral 26

1.2.1.1.1. Definición	26
1.2.1.2. Tipos de climas	31
1.2.1.2.1. Clima autoritario	32
1.2.1.2.2. Clima de tipo participativo	32
1.2.1.3. Dimensiones	34
1.2.1.3.1. Potencial humano	34
1.2.1.3.2. Diseño organizacional	35
1.2.1.3.3. Cultura organizacional	36
1.2.1.4. Desempeño	39
1.2.1.4.1. Definición	39
1.2.1.5. Administración del desempeño	40
1.2.1.6. Evaluación del desempeño	42
1.2.1.7. Aspectos del desempeño	43
1.2.1.7.1. Conocimiento del puesto	43
1.2.1.7.1.1. Habilidades técnicas	43
1.2.1.7.2. Características de la tarea	43
1.2.1.7.2.1. Calidad de trabajo	43
1.2.1.7.2.2. Orientación a resultados	44
1.2.1.7.2.3. Actitudes al trabajo	44
1.2.1.7.2.3.1. Responsabilidad	45
1.2.1.7.2.3.2. Diligencia	47
1.2.1.7.2.3.3. Iniciativa y criterio	47
1.2.1.7.2.3.4. Organización	48
1.2.1.7.3. Relaciones interpersonales	49
1.2.1.7.3.1. Relaciones de trabajo	50
1.2.1.7.3.2. Trabajo en equipo	50

1.2.2. Marco conceptual	51
2.- MARCO METODOLOGICO	53
2.1. Hipótesis	53
2.2. Variables	53
2.3. Metodología	54
2.3.1. Tipos de estudio	54
2.3.2. Diseño de investigación	54
2.4. Población y muestra	55
2.5. Método de investigación	55
2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	55
2.7. Métodos de análisis de datos	57
3. RESULTADOS	58
4. DISCUSION	77
5. CONCLUSIONES	82
6. SUGERENCIAS	83
7. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	84
8. ANEXOS	88

INDICE DE TABLAS

Tabla No.1	Procesos motivacionales del clima laboral	58
Tabla No.2	Procesos de comunicación	59
Tabla No. 3	Liderazgo	60
Tabla No. 4	Toma de decisiones	61
Tabal No. 5	Orientación de resultados	62
Tabla No. 6	Calidad	63
Tabla No. 7	Relaciones interpersonales	64
Tabla No. 8	Iniciativa	65
Tabla No. 9	Trabajo en equipo	66
Tabla No.10	Organización	67
Tabla No.11	Nivel de clima laboral	68
Tabla No.12	Nivel de desempeño laboral	69
Tabla No.13	Nivel de clima laboral y Nivel de desempeño laboral	70

INDICE DE GRAFICOS

Grafico No.1 Procesos motivacionales del clima laboral	58
Grafico No.2 Procesos de comunicación	59
Grafico No. 3Liderazgo	60
Grafico No. 4Toma de decisiones	61
Grafico No. 5Orientación de resultados	62
Grafico No. 6Calidad	63
Grafico No. 7Relaciones interpersonales	64
Grafico No. 8Iniciativa	65
Grafico No. 9Trabajo en equipo	66
Grafico No.10Organización	67
Grafico No.11Nivel de clima laboral	68
Grafico No.12Nivel de desempeño laboral	69