



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADEMICA DE ADMINISTRACION**

**TESIS**

**“Relación entre el clima laboral y el desempeño del  
personal de la empresa Marco Peruana s.a.  
sucursal Chimbote 2012”.**

**Tesis Profesional para optar el Título de:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

---

**Autor:**

Br. Manay Ascoy Segundo Ramón

**Asesor Metodológico:**

Dr. Ángel Mucha Paitan

**Línea de investigación:**

Gestión del Talento Humano

Chimbote - Perú

2013

## **DEDICATORIA.**

Para mis padres por su interminable apoyo en todo momento de mi vida por sus enseñanzas, consejos y por su eterna paciencia y perdón ante mis constantes errores

**Ramón ManayJulca**  
**María Ascoy Salcedo**

A mis hermanos por su apoyo constante para poder lograr mis metas y cumplir mis objetivos con gratitud les dedico el presente trabajo:

**Para ustedes:**

**Martina de los Milagros**  
**Jorge Antonio**  
**Ricardo Arturo**  
**Luz de María**  
**Moisés Aníbal**

A mi esposa y a la mamá de mi esposa  
Que son parte de mi lucha día a día para seguir en  
Busca de la excelencia en el Trabajo.

**Para ustedes:**

**Eliana**  
**Lidia**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por preservarme la vida

A mis Padres por su apoyo y paciencia

A Eliana Minaya Rosales, Mi esposa por su apoyo incondicional

# PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad "Cesar Vallejo", Pongo a consideración de vuestro criterio profesional la evaluación del presente informe de investigación denominada: **Relación entre el clima laboral y el desempeño del personal de la empresa Marco Peruana s.a. sucursal Chimbote -2012**, elaborado con el propósito de obtener el título de administrador de empresas. La investigación es tipo descriptiva correlacional. Respetados señores miembros del jurado y autoridades confiamos 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.

Muchas Gracias.

Atentamente y respetuosamente.

## ÍNDICE.

CARATULA .....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
PRESENTACIÓN .....	iv
INDICE .....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRAC .....	vii

### 1. INTRODUCCIÓN

#### 1.1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.1. Realidad problemática .....	3
1.1.2. Formulación del problema .....	8
1.1.3 Justificación .....	9
1.1.4 Antecedentes .....	9
1.1.5 Objetivos.....	14
1.1.4.1 General	
1.1.4.2 Específico	

#### 1.2 MARCO REFERENCIAL

##### 1.2.1 Marco teórico

1.2.1.1 Clima laboral.....	14
1.2.1.2 Antecedentes del clima organizacional.....	17
1.2.1.3 Definición del clima organizacional.....	19
1.2.1.4 Teoría del clima organizacional de Likert.....	23
1.2.1.5 Tipos de variables del clima organizacional..	24
1.2.1.6 Tipos de clima organizacional.....	24
1.2.1.7 Características del clima organizacional.....	28

1.2.1.8	Dimensiones del clima organizacional .....	30
1.2.1.9	Funciones del clima organizacional .....	33
1.2.1.10	Causas del clima organizacional.....	36
1.2.1.11	condiciones para que exista buen clima organizacional.....	37
1.2.1.12	Desempeño laboral.....	39
1.2.1.13	Motivación del desempeño laboral.....	40
1.2.1.14	Modelos de motivación .....	41
1.2.1.15	Satisfacción laboral.....	44
1.2.1.16	Evaluador del desempeño.....	46
1.2.1.17	Importancia de la evaluación del desempeño	48
1.2.1.18	Métodos de evaluación del desempeño .....	50

1.2.2.	Marco conceptual .....	58
--------	------------------------	----

## 2 MARCO METODOLÓGICO

2.1.	Hipótesis .....	61
2.2.	Variables	
2.2.1	Definición conceptual .....	61
2.2.2.	Definición operacional .....	62
2.3	Metodología	
2.3.1.	Tipos de estudio .....	63
2.3.2.	Diseño .....	63
2.4	Población muestra .....	63
2.5	Método de investigación .....	64
2.6	Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	64
2.7	Método de análisis de datos .....	64
2.8	Validación y confiabilidad del instrumento .....	64

3	RESULTADOS .....	65
4	DISCUSIONES.....	173

5	CONCLUSIONES.....	184
6	SUGERENCIAS .....	185
7	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	186
8	ANEXOS .....	189

# RESUMEN

El objetivo de esta tesis es determinar la relación que existe entre el Clima Laboral y el desempeño del personal de la empresa Marco peruana s.a. sucursal Chimbote - 2012.

La investigación es tipo descriptivo correlacional, lo que nos permitió identificar la relación que existe entre estas dos variables.

En esta investigación se realizó una encuesta a los trabajadores de la empresa, tomando como muestra el total de los trabajadores (31).

La investigación realizada sirvió para la empresa en estudio para que pueda conocer e identificar los factores que intervienen en el buen desempeño del personal y en general para el sector comercial, además será de gran utilidad a los empresarios dueños, gerentes y administradores para que se den cuenta de la relevancia que tiene en estos tiempos la importancia de un buen clima laboral en las empresas, lo cual guarda relación de manera directa en el desempeño del personal.

Por lo tanto al término de esta investigación se encontraron los resultados siguientes:

En la tabla 1, gráfico1 de la pag. 164 se muestra los resultados obtenidos sobre el nivel del clima laboral en la empresa, observando lo siguiente:

El 48,4% de los trabajadores determinaron que el clima laboral en la empresa es de nivel medio, y el 51,6% restante de los trabajadores sintieron que el clima laboral es de nivel alto.



En la tabla 2, gráfico2 de la pag.165 se muestra los resultados obtenidos sobre el nivel del desempeño del personal en la empresa, observando lo siguiente:

El 3,2% de los trabajadores determinaron que el desempeño laboral en la empresa es de nivel bajo, el 35,5% siente que el desempeño laboral es de nivel medio y el 61,3% restante de los trabajadores sintieron que el desempeño laboral es de nivel alto.

En la tabla 3 de la pag. 166 se muestra la **relación de dependencia** entre el clima laboral con el desempeño del personal de la empresa.

En el nivel medio, bajo el 3,2% con 1 trabajador observado, en el nivel medio, medio el 25,8% con 8 trabajadores observados y en el nivel medio, alto el 19,4% con 6 trabajadores observados.

En el nivel alto, bajo 0,0%, en el nivel alto, medio el 6,2% con 3 trabajadores observados y en el nivel alto, alto el 41,9% con 13 trabajadores observados.

En la tabla 4, gráfico 3, de la pag. 167 se muestra la relación entre el Clima laboral con el Desempeño del personal. Los resultados son los siguientes:

En efecto al evaluar las variables mencionadas anteriormente se ha determinado un valor observado de la Chi cuadrado ( $\chi^2 = 7,825$ ) y un valor tabular de la Chi cuadrado ( $\chi^2 = 5,991$ ), donde el valor observado se ubica en la zona de rechazo por ser superior que el valor tabular, o dicho de otra manera la sig, experimental ( $p = 0,034$ ) es inferior que el nivel de significancia ( $\alpha = 0,05$ ) fijado por el investigador, rechazando la hipótesis nula  $H_0$  y aceptando la hipótesis alterna  $H_1$ . Esto nos permite concluir que efectivamente existe influencia significativa del Clima laboral en el Desempeño del personal.

# ABSTRACT

The aim of this thesis is to determine the relationship between Employee Satisfaction and performance of company personnel Peruvian Marco sa branch Chimbote - 2012.

The research is descriptive correlational, which allowed us to identify the relationship between these two variables.

In this study we conducted a survey of workers in the company, taking as example the total number of workers (31).

The research was used to study the company so you can know and identify the factors involved in the good performance of the staff and overall for the commercial sector, and will be useful to employers owners, managers and administrators to be given account the relevance in these times the importance of a good working environment in companies, which directly relates to the performance of staff.

So at the end of this research we found the following results:

In Table 1, the pag chart1. 165 show the results on the level of employment in the business climate, including the following:

The 48.4 % of workers determined that the working environment in the company is medium, and the remaining 51.6 % of the workers felt that the working environment is high.

In Table 2, p.166 chart2 shown the results obtained on the level of performance of staff in the company, observing:

The 3.2 % of workers found that work performance in the enterprise is low, 35.5 % feel that job performance is average and the remaining 61.3 % of workers felt that job performance is high.

In Table 3 on p. 167 shows the dependency relationship between the work environments with staff performance of the company.

In the average level under 3.2% with 1 worker observed in the average, half the 25.8 % observed with 8 workers and the middle level, high 19.4% with 6 workers observed.

In the high, low 0.0 % in the high, medium 6.2% with 3 workers observed and the high level, high 41.9% with 13 workers observed.

Table 4 shows the relation between Employee satisfactions with the performance of staff. The results are:

In fact in assessing the variables mentioned above has been determined an observed value of the chi-square ( ) and a tabular value of the chi-square ( = 5,991 ), where the observed value lies in the refusal to be higher than the value tabular , or put another way the sig, experimental (  $p = 0.034$ ) is lower than the significance level ( ) set by the researcher , rejecting the null hypothesis and accept the alternative hypothesis . This allows us to conclude that there is indeed significant influence labor Climate Performance staff.