



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**El clima organizacional y el desempeño laboral en los
trabajadores de la empresa Panorama Hogar S.A en el
2016**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Administración de Negocios-MBA

AUTORA:

Br. Carmen Urquizo Anaya

ASESOR:

Dra. Gliria Susana Méndez Ilizarbe

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencia del Talento Humano

PERÚ – 2018

Dedicatoria

A Dios por darme la fortaleza para concluir mi investigación.

A mi madre y a mi amado esposo por el apoyo y fortaleza que me brindan día a día.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo por la oportunidad de estudio en el programa de Maestría, brindando las facilidades de investigación y asesoría.

Al Dr. Luis Alberto Núñez Lira por brindarme todo el apoyo y asesoría para la elaboración de mi desarrollo de tesis, basado en sus conocimientos y experiencia profesional.

A las altas autoridades de la empresa Panorama Hogar SA por brindarme la oportunidad realizar mi investigación en su prestigiosa empresa.

Presentación

La presente investigación tuvo como finalidad principal, determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Panorama Hogar S.A en el 2016. La empresa cuenta con una población de 153 trabajadores, el muestreo empleado es probabilístico y la muestra corresponde a 110 colaboradores donde se han empleado las variables: clima organizacional y desempeño laboral.

La investigación presentada cuenta con el diseño de investigación no experimental de alcance correlacional y temporalidad transversal, la información fue obtenida en un momento determinado, desarrollándose al aplicar los instrumentos: Cuestionario Clima Organizacional, el cual estuvo constituido por 50 preguntas en la Escala de Likert (Totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, indeciso, de acuerdo y totalmente de acuerdo) y la ficha evaluación de desempeño laboral propia de la empresa, el cual estuvo constituido por 40 preguntas, en la Escala de Likert (totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, indeciso, de acuerdo y totalmente de acuerdo), que contribuyeron con información acerca del clima organizacional y el desempeño laboral, a través de la evaluación de sus distintas dimensiones y cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

Asimismo, posterior al desarrollo de la investigación, aplicado los instrumentos, se efectuó el procesamiento estadístico de datos, llegando a la conclusión que si existe existe relación entre el clima organización y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Panorama Hogar S.A, demostrando la hipótesis planteada por el investigador.

Palabras claves: Clima organizacional y desempeño laboral

Abstract

The main purpose of the present investigation was to determine the relation between the organizational climate and labour performance of the personnel of the company Panorama Hogar SA in 2016. The company has a workforce of 153 workers, the sampling used is probabilistic and the sample corresponds to 110 employees where the variables were used: organizational climate and labour performance.

The research presented has the design of non-experimental research of correlational scope and transverse temporality, the information was obtained in a certain moment, being developed when applying the instruments: Organizational Climate Questionnaire, which was constituted by 50 questions in the Likert Scale (Totally disagree, disagree, undecided, agree and fully agree) and the company's own performance assessment, which was made up of 40 questions, on the Likert Scale (totally disagree, disagree, undecided , Agreeing and fully agreeing), who contributed information about the organizational climate and the work performance, through the evaluation of its different dimensions and whose results are presented graphically and verbatim.

Also, after the development of the research, applied the instruments, the statistical processing of information was carried out, concluding that if there is a relations between organizational climate and labour performance of the personnel of the company Panorama Hogar SA, demonstrating the hypothesis Raised by the researcher.

Keywords: Organizational climate and labour performance

Índice

	Pág.
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de Autenticidad	v
Presentación	vi
Abstract	vii
I. Introducción	
1.1 Antecedentes	12
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	15
1.3 Justificación	29
1.4 Problema	30
1.5 Hipótesis	31
1.6 Objetivo	31
II. Marco metodológico	
2.1 Variables	34
2.2 Operacionalización de variables	34
2.3 Metodología	35
2.4 Tipo de estudio	35
2.5 Diseño de investigación	37
2.6 Población, muestra y muestreo	37
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	38
2.8 Métodos de análisis de datos	41
III. Resultados	42
IV. Discusión	52
V. Conclusiones	55
VI. Recomendaciones	57
VII. Referencias	60
Anexos	64

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Definición conceptual de los factores de la EMCO	20
Tabla 2: Tabla de Operacionalización de la variable: Clima Organizacional	34
Tabla 3: Tabla de Operacionalización de la variable: Desempeño Laboral	35
Tabla 4: Confiabilidad del Cuestionario Clima Organizacional	40
Tabla 5: Confiabilidad del Cuestionario Desempeño Laboral	40
Tabla 6: Resultados descriptivos del Clima Organizacional	43
Tabla 7: Clima por dimensiones	44
Tabla 8: Resultados descriptivos del Desempeño Laboral	45
Tabla 9: Desempeño laboral por indicadores	46
Tabla 10: Prueba de hipótesis general	48
Tabla 11: Prueba de hipótesis específica 1	49
Tabla 12: Prueba de hipótesis específica 2	50
Tabla 13: Prueba de hipótesis específica 3	51

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1: Factores de la Escala de Medición de Clima Organizacional	20
Figura 2: Principales factores que afectan el desempeño	26
Figura 3: Clima organizacional	43
Figura 4: Clima organizacional por dimensiones	44
Figura 5: Desempeño laboral	45
Figura 6: Desempeño laboral por dimensiones	47