



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Clima organizacional y Desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Transportes  
Marver S.A.C. de Los Olivos, 2019

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO  
DE BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA:**

HUAMANI CHAICO, YOSSELIN HILDA (0000-0002-1848-3886)

**ASESOR:**

Dr. DÁVILA ARENAZA, VÍCTOR DEMETRIO (0000-0002-8917-1919)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

**LIMA – PERÚ**

**2019**

## **Dedicatoria**

A mi madre por estar conmigo en todo momento, por sus palabras de aliento y amor incondicional que me ha confortado y ayudado a perseverar frente a diversas situaciones adversas.

A mi Dios por acompañarme en todo momento y por su desinteresado apoyo

### **Agradecimiento**

A Dios por acompañarme en todo momento, A mi madre Hilda Chaico Bravo por demostrarme su brillante ejemplo de trabajo y superación, por su ayuda moral y económica he logrado cumplir satisfactoriamente uno de mis objetivos, a mi hermano por sus consejos, finalmente a mi asesor de tesis Dr. Víctor Demetrio Dávila Arenaza, por su experiencia científica para el desarrollo del Trabajo de Investigación.

# Acta de aprobación del trabajo de investigación



DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN

## JORNADA DE INVESTIGACIÓN N° 2 ACTA DE SUSTENTACIÓN

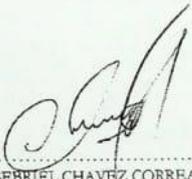
El Jurado encargado de evaluar el Trabajo de Investigación, PRESENTADO EN LA MODALIDAD DE: TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Presentado por don (a) YOSSELIN HILDA HUAMANI CHAICO  
Cuyo Título es: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA TRANSPORTES MARVER S.A.C. DE LOS OLIVOS, 2019"

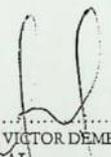
Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 14 (número) Caliente (letras).

Lima 25 de Junio del 2019.

  
Msc. PETRONILA MAIRENA FOX  
PRESIDENTE

  
Mg. ALAN GEBRIEL CHAVEZ CORREA  
SECRETARIO



  
Dr. DAVILA ARENAZA VICTOR DEMETRIO  
VOCAL

NOTA: En el caso de que haya nuevas observaciones en el informe, el estudiante debe levantar las observaciones para dar el pase a Resolución.

## Declaración de autenticidad

### Declaración de autenticidad

Yo HUAMANI CHAICO YOSSELIN HILDA con DNI N° 70032771, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de CIENCIAS EMPRESARIALES, Escuela de ADMINISTRACION, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en el presente proyecto de investigación son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 25 de Junio del 2019

  
HUAMANI CHAICO YOSSELIN HILDA

## Índice

	<b>Pág.</b>
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice de contenido	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	5
2.1. Tipo y diseño de investigación	5
2.2. Población y muestra	5
2.3. Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad	6
2.4. Procedimiento	7
2.5. Método de análisis de datos	8
2.6. Aspectos éticos	8
III. RESULTADOS	9
IV. DISCUSIÓN	15
V. CONCLUSIONES	18
VI. RECOMENDACIONES	19
Referencias	20
Anexos	22

## Índice de tablas

	<b>Pág.</b>
Tabla N° 01: Juicio de Expertos	6
Tabla N° 02: Resumen de procesamiento de datos	7
Tabla N° 03: Alfa de Cronbach	7
Tabla N° 04: Dimensión 1 Estructura	9
Tabla N° 05: Dimensión 2 Relaciones Interpersonales	9
Tabla N° 06: Dimensión 3 Compromiso	10
Tabla N° 07: Dimensión 4 Eficacia	10
Tabla N° 08: Dimensión 5 Eficiencia	11
Tabla N° 09: Dimensión 6 Productividad	11
Tabla N° 10: Índice de correlación	12
Tabla N° 11: Hipótesis general	13
Tabla N° 12: Hipótesis específica 1	13
Tabla N° 13: Hipótesis específica 2	14

## Índice de figuras

	<b>Pág.</b>
Figura N° 01: Coeficientes de Fiabilidad	7
Figura N° 02: Dimensión 1 Estructura	9
Figura N° 03: Dimensión 2 Relaciones Interpersonales	9
Figura N° 04: Dimensión 3 Compromiso	10
Figura N° 05: Dimensión 4 Eficacia	10
Figura N° 06: Dimensión 5 Eficiencia	11
Figura N° 07: Dimensión 6 Productividad	11

## **Resumen**

El objetivo de la investigación ha sido Determinar la relación que existe entre el Clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Transportes Marver S.A.C. del distrito de Los Olivos, Lima 2019. Las teorías que sustentan la investigación son: la Teoría de la Motivación Humana o Autorrealización de Abraham Maslow, quien establecía que cada individuo tiene unas necesidades jerárquicas - fisiológicas, afectivas, de autorrealización- que deben quedar satisfechas. En caso de no quedar suplidas, impiden que el individuo exprese o desee necesidades de tipo superior. Cualquier motivo que afecta a un sistema afecta a toda la persona. La teoría empleada para la variable X es la de Chiavenato, quien establece que el clima organizacional es “el medioambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad”; mientras que para la variable Y es la de Chiavenato, quien menciona que “las personas son la piedra angular de la organización; para que tenga una actuación competitiva y salga bien librada en el mundo globalizado de hoy, el desempeño humano debe ser excelente en todo momento”. El tipo de investigación fue Aplicada y la población estuvo conformada por 50 trabajadores, siendo la muestra censal. El instrumento que se utilizó fue el cuestionario de tipo Likert. De acuerdo a los resultados se concluye que existe relación positiva entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Transportes Marver S.A.C. de Los Olivos, Lima 2019.

Palabras clave: clima, organización, desempeño y eficiencia.

## **Abstract**

The objective of the research has been to determine the relationship that exists between the organizational climate and the work performance of the employees of the company Transportes Marver S.A.C. of the district of Los Olivos, Lima 2019. The theory that support the research are: was that of Theory of Human Motivation or Self-Realization of Abraham Maslow, who established that each individual has hierarchical needs - physiological, affective, self-realization- that must be met. Each hierarchical level dominates in each moment of achievement and the lower needs in the hierarchy (food, shelter or affection), in case of not being supplied, prevent the individual from expressing or desiring needs of a superior type. Maslow's theory of self-realization is situated within holism and humanistic psychology and starts from the idea that man is an integrated and organized whole, without differentiated parts. Any reason that affects a system affects the whole person. The theory used for variable X is that of Chiavenato, who states that the organizational climate is "the human and physical environment in which daily work is carried out influences satisfaction and therefore productivity"; while for the variable Y is that of Chiavenato, who mentions that "people give life to the organization and are the cornerstone of its dynamics. The modern organization no longer has time to remedy a performance barely tolerable or below the average; for an organization to have a competitive performance and come out well delivered in the globalized world of today, human performance must be excellent at all times". The type of research was Applied and the population consisted of 50 workers, being the census sample. The instrument that was used was the Likert type questionnaire. According the results the conclusion is: there is a positive relationship between the organizational climate and the work performance of the workers of the company Transportes Marver S.A.C. of Los Olivos, Lima 2019.

**Keywords:** climate, organization, performance, efficiency.