



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la  
Empresa Kaparoma E.I.R.L – Lima, 2016.**

**TESIS PARA LA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE**

**Licenciado en administración**

**AUTORA**

**Jiménez Narvaez, Jessenia Stefany**

**ASESOR**

**Mg. Candía Menor, Marco Antonio**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**LIMA – PERU**

**2016**

## PÁGINA DEL JURADO

---

**PRESIDENTE**

---

**SECRETARIO**

---

**VOCAL**

Dedico mi tesis a mi madre por su apoyo durante estos cinco años y por estar a mi lado en todo momento.

Agradezco a los profesores por brindarme el asesoramiento para desarrollar la investigación y a mi gran amigo por su apoyo y consejos en cada momento que lo necesite para así lograr el buen desarrollo de esta tesis.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Jessenia Stefany Jiménez Narvaez con DNI N° 73012525, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes considerado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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

Lima, Julio del 2016

  
\_\_\_\_\_  
Jessenia Stefany Jiménez Narvaez

DNI: 73012545

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada **“Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa KAPAROMA E.I.R.L”**, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de licenciado en administración.

Jessenia Stefany Jiménez Narvaez

## INDICE

PAGINA DEL JURADO.....	II
DEDICATORIA.....	III
AGRADECIMIENTO.....	IV
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	V
PRESENTACIÓN.....	VI
RESUMEN .....	XIV
ABSTRACT.....	XV
I. INTRODUCCIÓN	
1.1 Realidad Problemática .....	16
1.2 Trabajos previos.....	18
1.3 Teorías relacionadas al tema .....	23
1.4 Formulación del problema .....	28
1.4.1 Problema general .....	28
1.5 Justificación de estudio .....	28
1.5.1 justificación teórica.....	28
1.5.2 justificación practica.....	29
1.5.3 justificación metodológica.....	29
1.5.4 justificación social.....	29
1.6 Hipótesis .....	30
1.6.1 Hipótesis general.....	30
1.6.2 Hipótesis específicas.....	30
1.7 Objetivo .....	30
1.7.1 Objetivo general.....	30
1.7.2 Objetivos específicos.....	30
II. MÉTODO	
2.1 Diseño de investigación .....	31
2.2 Variables, operacionalización .....	33
2.3 Población y muestra.....	35
2.3.1 Población.....	35

2.3.2	Censo.....	35
2.4	Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad...	35
2.4.1	Técnicas.....	35
2.4.2	Instrumentos.....	36
2.4.3	Validación.....	36
2.4.4	Confiabilidad.....	37
2.5	Métodos de análisis de datos.....	39
2.5.1	Método de análisis descriptivo.....	39
2.5.2	Método de análisis ligado a la hipótesis.....	39
2.6	Aspectos éticos .....	39
III.	RESULTADOS.....	40
3.1	Estadística descriptiva.....	40
3.1.1	Análisis descriptiva de las variables.....	40
3.1.2	Análisis descriptivo de la dimensión liderazgo y variable desempeño laboral.....	41
3.1.3	Análisis descriptivo de la dimensión motivación y variable desempeño laboral.....	42
3.1.4	Análisis descriptivo de la dimensión comunicación y variable desempeño laboral.....	43
3.2	Prueba de hipótesis.....	44
3.2.1	Prueba de hipótesis general.....	44
3.2.2	Prueba de hipótesis específica 1.....	45
3.2.3	Prueba de hipótesis específica 2.....	46
3.2.4	Prueba de hipótesis específica 3.....	47
IV.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	48
V.	CONCLUSIÓN.....	51
VI.	RECOMENDACIONES.....	52
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	54
VIII.	ANEXOS.....	57



## INDICE DE TABLAS

Operacionalizacion variable 1.....	33
Operacionalizacion variable 2.....	34
Validación por juicio de expertos primera variable.....	36
Validación por juicio de expertos segunda variable.....	37
Fiabilidad de la primera variable.....	38
Fiabilidad de la segunda variable.....	38
De Contingencia de clima organizacional y desempeño laboral.....	40
De Contingencia de liderazgo y desempeño laboral.....	41
De Contingencia de motivación y desempeño laboral.....	42
De Contingencia de comunicación y desempeño laboral.....	43
Relación entre clima organizacional y desempeño laboral.....	44
Relación entre liderazgo y clima organizacional.....	45
Relación entre motivación y clima organizacional.....	46
Relación entre comunicación y clima organizacional.....	47

## INDICE DE GRAFICOS

Análisis de dimensión Liderazgo según los trabajadores de la empresa KAPAROMA E.I.R.L.....	80
Análisis de dimensión motivación según los trabajadores de la empresa KAPAROMA E.I.R.L.....	81
Análisis de dimensión comunicación según los trabajadores de la empresa KAPAROMA E.I.R.L.....	82
Análisis de la dimensión del reconocimiento de los trabajadores con respecto al desempeño laboral.....	83
Análisis de la dimensión de la capacitación de los trabajadores con respecto al desempeño laboral.....	84
Análisis de la dimensión de la habilidad de los trabajadores con respecto al desempeño labora.....	85
Distribución de frecuencias existe buena comunicación entre a gerencia y los trabajadores de la empresa.....	86
Distribución de frecuencias los colaboradores de la empresa tienen una buena comunicación.....	86
Distribución de frecuencias el área donde laboras, trabaja en equipo para alcanzar las metas de la empresa.....	87
Distribución de frecuencias los colaboradores muestran optimismo y aceptación al trabajar en equipo.....	87
Distribución de frecuencias la empresa genera estrategias para manejar conflictos laborales.....	88
Distribución de frecuencias el jefe ayuda a resolver los conflictos que se presentan en cada área de la empresa.....	88
Distribución de frecuencias la gerencia toma buenas decisiones frente a un cambio de puesto de trabajo.....	89
Distribución de frecuencia se toma la opinión de los colaboradores al momento de la toma de decisiones.....	89
Distribución de frecuencia los colaboradores son proactivos cuando se presentan dificultades en su área de trabajo.....	90

Distribución de frecuencia el colaborador y el jefe trabajan proactivamente para mejorar el clima organizacional en la empresa.....	90
Distribución de frecuencia los colaboradores son estimulados constantemente por realizar eficazmente sus labores.....	91
Distribución de frecuencia el jefe estimula a los trabajadores por labores de apoyo que realizan.....	91
Distribución de frecuencia la empresa entrega bonos como recompensa al buen desempeño.....	92
Distribución de frecuencia la empresa otorga recompensas no económicas por el buen desempeño.....	92
Distribución de frecuencia estás de acuerdo con la remuneración que percibes.....	93
Distribución de frecuencia la remuneración de los trabajadores depende de la antigüedad que se tiene en la empresa.....	93
Distribución de frecuencia los colaboradores de la empresa pasan por necesidades de materiales e insumos.....	94
Distribución de frecuencia los jefes se mantienen atentos a las necesidades de los trabajadores.....	94
Distribución de frecuencia los jefes se mantienen atentos a las necesidades de los trabajadores.....	95
Distribución de frecuencia los colaboradores son perseverantes en las tareas encomendadas.....	95
Distribución de frecuencia existe colaboración constante en las distintas áreas de la empresa.....	96
Distribución de frecuencia los trabajadores colaboran al desarrollo de metas de su área.....	96
Distribución de frecuencia la empresa realiza actividades de integración laboral en sus distintas áreas.....	97
Distribución de frecuencia los trabajadores realizan actividades de integración fuera del área laboral.....	97
Distribución de frecuencia el jefe mantiene una comunicación fluida con sus trabajadores.....	98

Distribución de frecuencia los colaboradores pueden proporcionar opiniones a su jefe sin temor.....	98
Distribución de frecuencia la empresa tiene interés en reforzar la comunicación en las distintas áreas de trabajo.....	99
Distribución de frecuencia los trabajadores muestran interés por generar una buena comunicación en su área de trabajo.....	99
Distribución de frecuencias el autoestima del trabajador disminuye cuando le llaman la atención con severidad.....	100
Distribución de frecuencias se fortalece la autoestima del trabajador cuando lo reconocen en público por su buen desempeño.....	100
Distribución de frecuencias los colaboradores se sienten comprometidos con el cargo que ocupan actualmente.....	101
Distribución de frecuencias existe compromiso laboral en las distintas áreas de la empresa.....	101
Distribución de frecuencias el ascenso laboral es justo dentro de la organización.....	102
Distribución de frecuencias los trabajadores cuentan con ascender de acuerdo a su capacidad profesional.....	102
Distribución de frecuencias el trabajador se considera leal ante las políticas de la empresa.....	103
Distribución de frecuencias los trabajadores se identifican y mantienen su lealtad con la empresa.....	103
Distribución de frecuencias los trabajadores se sienten satisfechos en la empresa.....	104
Distribución de frecuencias los trabajadores sienten satisfacción al realizar las tareas encomendadas diariamente.....	104
Distribución de frecuencias los trabajadores se sienten identificados con la empresa.....	105
Distribución de frecuencias participar en los diversos agasajos mantiene la identidad del trabajador con la empresa.....	105
Distribución de frecuencias las nuevas propuestas para la mejora de la empresa son consecuencia de las capacitaciones ofrecidas a los trabajadores.....	106

Distribución de frecuencias las capacitaciones ofrecen a los trabajadores ideas innovadoras para el desarrollo de cada área.....	106
Distribución de frecuencias las capacitaciones que otorga la empresa contribuyen al desarrollo profesional del trabajador.....	107
Distribución de frecuencias el desarrollo profesional de los trabajadores contribuye a la mejora de la empresa.....	107
Distribución de frecuencias las capacitaciones tienen relación con las labores que desempeñan los trabajadores en cada una de sus áreas.....	108
Distribución de frecuencias las capacitaciones se relacionan con tu desarrollo profesional.....	108
Distribución de frecuencias las áreas de trabajo ofrecen seguridad laboral a los trabajadores.....	109
Distribución de frecuencias las capacitaciones aseguran el desempeño laboral.....	109
Distribución de frecuencias los nuevos trabajadores se adaptan fácilmente en sus puestos de trabajo.....	110
Distribución de frecuencias el trabajador se adapta fácilmente a los cambios que realiza la empresa.....	110
Distribución de frecuencias la empresa promueve las habilidades de sus trabajadores para la buena atención y satisfacción del cliente.....	111
Distribución de frecuencias el cliente muestra satisfacción con la atención ofrecida por el trabajador.....	111
Distribución de frecuencias el colaborador considera que puede complementar su formación académica dentro de la empresa.....	112
Distribución de frecuencias el trabajador refuerza su formación académica con temas actuales.....	112
Distribución de frecuencias la empresa toma medidas para que el trabajador controle el estrés laboral.....	113
Distribución de frecuencias el desempeño de los trabajadores se debe a que el jefe mantiene un óptimo control de su estrés.....	113

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa KAPAROMA E.I.R.L – LIMA -2016”, el cual tuvo como objetivo general determinar la relación existente entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa KAPAROMA E.I.R.L. Se utilizó el modelo motivacional de Maslow en el libro de Chiavenato para el clima organizacional y el modelo de teoría de los factores de Herzberg en el libro de Judge y Robbins para desempeño laboral, la investigación es de metodología científica de tipo aplicada, con un estudio descriptivo correlacional y por su temporalidad de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 30 trabajadores de la empresa KAPAROMA E.I.R.L. En cuanto a la técnica e instrumento de recolección de datos se utilizó la encuesta a través del cuestionario de preguntas empleando la escala de Likert, los datos fueron recogidos y procesados en un solo momento dentro de la organización. La validez de los instrumentos fue validada por juicio de expertos y la confiabilidad mediante el alfa de Cronbach, el cual obtuvo como resultado 0.880 para clima organizacional y 0.915 para desempeño laboral, asimismo concluimos que existe evidentemente una relación entre el clima organizacional y desempeño laboral.

**PALABRAS CLAVE:** Clima organizacional, desempeño laboral, liderazgo, motivación y comunicación.

## **ABSTRACT**

This research paper entitled "Organizational climate and job performance of employees of the company KAPAROMA E.I.R.L – LIMA – 2016, which had as general objective to determine the relationship between organizational climate and job performance of employees of the company KAPAROMA E.I.R.L. The motivational model of Maslow in the book of Chiavenato for organizational climate and theory model factors Herzberg in the book of Judge and Robbins for work performance was used, research is scientific methodology type applied to a study descriptive correlational and cross-sectional temporality. The sample consisted of 30 company employees KAPAROMA E.I.R.L. As the technique and instrument data collection survey questionnaires are questions using Likert scale, data were collected and processed at one time within the organization was used. The validity of the instruments was validated by expert judgment and reliability by Cronbach's alpha, which obtained as a result 0.880 for organizational climate and 0.915 for job performance also conclude that there is clearly a relationship between organizational climate and job performance.

**KEYWORDS:** Organizational climate, job performance, leadership, motivation and communication.