



FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“EL CLIMA LABORAL Y EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL QUE BRINDA SERVICIOS EN EL ÁREA DE CAJA EN UNA EMPRESA FERRETERA DE LA CIUDAD DE TRUJILLO-2017”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autora:

Br. Susan Caro Angulo Arias

Asesor

Ing. Luigi Vatslav Cabos Villa

Trujillo – Perú

2018

APROBACIÓN DE LA TESIS

El asesor y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por la Bachiller **Susan Caro Angulo Arias**, denominada:

“EL CLIMA LABORAL Y EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL QUE BRINDA SERVICIOS EN EL ÁREA DE CAJA EN UNA EMPRESA FERRETERA DE LA CIUDAD DE TRUJILLO-2017”

Ing. Luigi Vatslav Cabos Villa
ASESOR

Mg. Dora Luz Zegarra Escalante
JURADO
PRESIDENTE

Mg. Marlies Alicia Cueva Urra
JURADO

Mg. Luz Angelita Moncada Vergara
JURADO

ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DE LA TESIS	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
ÍNDICE DE CONTENIDOS	5
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	7
RESUMEN	8
ABSTRACT	9
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO	15
CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA	32
CAPÍTULO 4. RESULTADOS	38
CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN	52
CONCLUSIONES	55
RECOMENDACIONES	56
REFERENCIAS	57
ANEXOS	60

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°1:	Estadísticos de fiabilidad	p. 37
Tabla N°2:	Dimensión estructura de la variable clima laboral	p. 38
Tabla N°3:	Dimensión relación con la jefatura de la variable clima laboral	p. 39
Tabla N°4:	Dimensión reconocimiento laboral de la variable clima laboral	p. 40
Tabla N°5:	Dimensión calidad de vida de la variable clima laboral	p. 41
Tabla N°6:	Dimensión conflicto laboral de la variable clima laboral	p. 42
Tabla N°7:	Dimensión comunicación de la variable clima laboral	p. 43
Tabla N°8:	Variable clima laboral	p. 44
Tabla N°9:	Dimensión nivel de productividad de la variable desempeño del personal	p. 45
Tabla N°10:	Dimensión condiciones laborales de la variable desempeño del personal	p. 46
Tabla N°11:	Dimensión motivación de la variable desempeño del personal	p. 47
Tabla N°12:	Dimensión organización de la variable desempeño del personal	p. 48
Tabla N°13:	Variable Desempeño del personal	p. 49
Tabla N°14:	Estadísticos de correlación	p. 50
Tabla N°15:	Estadísticos para la prueba de hipótesis	p. 50

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N°1:	Dimensión estructura de la variable clima laboral	p.38
Figura N°2:	Dimensión relación con la jefatura de la variable clima laboral	p.39
Figura N°3:	Dimensión reconocimiento laboral de la variable clima laboral	p.40
Figura N°4:	Dimensión calidad de vida de la variable clima laboral	p.41
Figura N°5:	Dimensión conflicto laboral de la variable clima laboral	p.42
Figura N°6:	Dimensión comunicación de la variable clima laboral	p.43
Figura N°7:	Variable clima laboral	p.44
Figura N°8:	Dimensión nivel de productividad de la variable desempeño del personal	p.45
Figura N°9:	Dimensión condiciones laborales de la variable desempeño del personal	p.46
Figura N°10:	Dimensión motivación de la variable desempeño del personal	p.47
Figura N°11:	Dimensión organización de la variable desempeño del personal	p.48
Figura N°12:	Variable desempeño del personal	p.49
Figura N°13:	Nube de puntos de las variables desempeño del personal y clima laboral	p.51

RESUMEN

El propósito en la presente investigación fue el de medir la correlación entre el clima laboral y el desempeño del personal que brinda servicios en el área de caja en una empresa ferretera de la ciudad de Trujillo- 2017, empleando una muestra igual a la población, considerándose a todos los elementos de la población, dado que es pequeño (el personal que brinda servicios en el área de caja en una empresa ferretera de la ciudad de Trujillo- 2017) ($n=30$). como $N=n$). Para el enfoque cuantitativo se utilizó un diseño correlacional transaccional o transversal, ya que busca determinar la influencia de la variable independiente (clima laboral) sobre la variable dependiente (desempeño del personal), obtenidas de la medición de una muestra, en un momento del tiempo, como instrumento de recolección de datos, se diseñó un cuestionario con el test de Likert (Totalmente de Acuerdo, de acuerdo, indiferente, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo), ambos instrumentos, tanto para medir el nivel del clima laboral como para medir el nivel de desempeño fueron confiable para su uso. Se determinó que el p-valor (0,0%) menor al nivel de significancia para el presente estudio (5%) aceptándose una correlación significativa entre la variable clima laboral y la variable desempeño del personal que brinda servicios en el área de caja en una empresa ferretera de la ciudad de Trujillo -2017.

Palabras clave: Clima laboral, Desempeño, Personal.

ABSTRACT

The purpose of the present investigation was to measure the correlation between the work climate and the performance of the personnel that provide services in the cashier area in a hardware company of the city of Trujillo-2017, using a sample equal to the population, considering to all the elements of the population, given that it is small (the staff that provides services in the cashier area in a hardware company in the city of Trujillo- 2017) ($n = 30$). as $N = n$). For the quantitative approach, a transactional or transversal correlation design was used, since it seeks to determine the influence of the independent variable (work climate) on the dependent variable (personnel performance), obtained from the measurement of a sample, at a moment of time. , as a data collection instrument, a questionnaire was designed with the Likert test (Totally Agree, agree, indifferent, disagree and totally disagree), both instruments, both to measure the level of work climate and to measure the Performance level were reliable for its use. It was determined that the p-value (0.0%) was lower than the level of significance for the present study (5%), accepting a significant correlation between the variable labor climate and the variable performance of the personnel that provide services in the cashier area. a hardware company of the city of Trujillo -2017.

Keywords: Work climate, Performance, Personnel.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.

REFERENCIAS

- Abrajan C, M., Contreras P, J. & Montoya R, S. (2009) *Grado de Satisfacción Laboral y condiciones de trabajo: Una exploración cualitativa. Enseñanza e Investigación en Psicología*. Enero, 105 – 118.
- Aguado Maldonado, José Eduardo (2012), en su investigación “*Clima laboral de una Institución Educativa de Ventanilla*”, Revisado el 03 de agosto, 2018. Recuperado de: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/5680/Garcia_zy.pdf?sequence=1
- Alfaro S., R Leyton G, S., Meza S., A Sáenz T., (2012) *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupaciones en tres municipalidades*. Tesis para obtener el grado de Magister en administración estratégica de empresas. Pontífice universidad Católica del Perú.
- Arratia (2010). “*Desempeño laboral y condiciones de trabajo docente en Chile: influencias y percepciones desde los evaluados*”, Chile. Recuperado de: http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2010/cs-arratia_a/pdfAmont/cs-arratia_a.pdf
- Castillo, A. J. (2012). *Administración de personal: un enfoque hacia la calidad* (3a. ed.). Bogotá, CO: Ecoe Ediciones. Retrieved from <http://www.ebrary.com>.
- Chiang V, M., Salazar B, C., Nuñez P, A. (2007) *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en un establecimiento de Salud Estatal: Hospital Tipo 1* (Proyecto de Investigación 072116 4/R) Concepción- Chile: Universidad de Bio – Bio
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de recursos humanos* (5a. ed.). Colombia, McGraw-Hill Interamericana. Recuperado de: <http://cidseci.dgsc.go.cr/datos/Administraci%C3%B3n%20de%20RH-IDALBERTO%20CHIAVENATO.pdf>
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. Quinta Edición Santa Fe de Bogota: Editorial McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Editorial Mc Graw Hill. Recuperado de: http://www.academia.edu/8122275/Comportamiento-Organizacional-Idalberto-Chiavenato-Mc_Grawhill-2da-Edicion
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones* (8a. ed.). México, D.F., MX: McGraw-Hill Interamericana. Retrieved from <http://www.ebrary.com>.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones* (2a. ed.). México, D.F., MX: McGraw-Hill Interamericana. Retrieved from <http://www.ebrary.com>.

- Claude L. (2000) *Gestión de las competencias*.
- David A. Kolb (1977) *Psicología de las organizaciones*. Buenos Aires: Prentice Hall
- Dawis y Lofquist, (1984). *Teoría del Ajuste Laboral*.
- Faria, F. (1995). *Desarrollo Organizacional. Enfoque Integral*. México: Noriega Editores.
- Fernández J. (2015) *El Coaching y las Estrategias Motivacionales en el Desempeño laboral del recurso humano del área de recepción en los hoteles de 4 y 5 estrellas del destino turístico Trujillo*
- Ferreira K. (2013) *Plan Motivacional para mejorar el desempeño del personal en el Hotel Venetur Residencias Anauco*
- Gan, F., & Triginé, J. (2012). *Clima laboral*. Madrid, ES: Ediciones Díaz de Santos. Retrieved from <http://www.ebrary.com>.
- Gan, F., & Triginé, J. (2012). *Evaluación del desempeño individual*. Madrid, ES: Ediciones Díaz de Santos. Retrieved from <http://www.ebrary.com>.
- Gómez L, C; Incio P, O & O' Donnell V, G. (2011) *Niveles de Satisfacción Laboral en Banca Comercial: Un caso en estudio*. Memoria para optar el grado de Magister en Administración Estratégica de Empresas, Escuela de Graduados, Pontífice Universidad Católica del Perú, Lima – Perú.
- Jiménez, J., & Castro, A. (2009). *Productividad*. Córdoba, AR: El Cid Editor | apuntes. Retrieved from <http://www.ebrary.com>
- Jones, G. R., & George, J. M. (2010). *Administración contemporánea* (6a. ed.). Distrito Federal, MÉXICO: McGraw-Hill Interamericana. Retrieved from <http://www.ebrary.com>.
- Lefcovich, M. L. (2009). *Gestión total de la productividad*. Córdoba, AR: El Cid Editor | apuntes. Retrieved from <http://www.ebrary.com>.
- Litwin y Stinger (1978). *Factores del sistema organizacional*.
- Oseda, D., at al. (2015) *Teoría y práctica de la investigación científica*. Ucayali.
- Ramos Ramos, M. G. (2011). *La motivación laboral y su relación con el clima laboral en los trabajadores del Banco Ecuatoriano de la Vivienda Matriz Quito*. Universidad Central del Ecuador. Quito: Quito: UCE. Recuperado el 13 de Febrero de 2017, de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/1897>
- Red de repositorios latinoamericanos: <http://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/>
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. 7ma. Edición. Prentice Hall. México.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2006). *Comportamiento organizacional* (13a. ed.). México, D.F., Select Country: Pearson Educación. Retrieved from <http://www.ebrary.com>.
- Ruiz, O. E., & López, B. S. (2013). *Gestión de recursos humanos*. Madrid, ES: McGraw-Hill España. Retrieved from <http://www.ebrary.com>.
- Schmidt (2010): *“Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores del departamento de ventas de Alimentos Xelapan, S.A”*.

Toasa M. (2014), *La Motivación y su incidencia en el bajo Rendimiento Laboral de los trabajadores, en la empresa Artesanal Maximfashion de la ciudad de Ambato.*