

FACULTAD DE INGENIERÍA

Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial

Trabajo de Investigación

**Estudio del clima laboral y su repercusión en el
desempeño laboral de los empleados de
empresa E&S Contratitas S.R.L.**

Darwin Vargas Mamani

Para optar el Grado Académico de
Bachiller en Ingeniería Industrial

Cusco, 2020

Índice

Agradecimiento.....	ii
Dedicatoria	iii
Índice.....	iv
Lista de tabla	vii
Lista de figuras	viii
Resumen	xi
Abstract	xii
Introducción	xiii
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO	14
1.1. Planteamiento y formulación del problema	14
1.2. Formulación del problema.	15
1.2.1. Problema general	15
1.2.2. Problema específico	15
1.3. Objetivos de la investigación.	16
1.3.1. Objetivo general	16
1.3.2. Objetivo específico.....	16
1.4. Justificación.....	17
1.5. Hipótesis y descripción de variables.	18
1.5.1. Hipótesis general.....	18
1.5.2. Hipótesis específicas.	18
1.6. Variables de la investigación	19
1.6.1. Variable independiente	19
1.6.2. Variable dependiente.....	19
1.7. Operacionalización de variables.	19
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	21
2.1. Antecedentes del problema	21

2.1.1.	Antecedentes internacionales.....	21
2.1.2.	Antecedentes nacionales.....	22
2.2.	Bases teóricas.....	23
2.2.1.	Clima laboral.....	23
2.2.2.	Desempeño laboral.....	26
2.3.	Definición de términos básicos.....	30
CAPÍTULO III: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION.....		33
3.1.	Método, y alcance de la investigación.....	33
3.2.	Tipo de investigación.....	33
3.3.	Nivel de investigación.....	34
3.4.	Diseño de la investigación.....	34
3.4.1.	Definición del formulario de clima laboral.....	35
3.4.2.	Definición del formulario de desempeño laboral.....	35
3.5.	Población y muestra.....	35
3.5.1.	Población.....	35
3.5.2.	Muestra.....	36
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	37
3.6.1.	Técnicas.....	37
3.6.2.	Instrumentos.....	37
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....		38
4.1.	Presentación de Resultados.....	38
4.1.1.	Resultado de preguntas clima laboral.....	38
4.1.2.	Resultados de preguntas desempeño laboral.....	49
4.2.	Resultados del tratamiento y análisis de la información.....	55
4.2.1.	Resultado de dimensiones clima laboral.....	55
4.2.2.	Resultado de dimensiones Desempeño Laboral.....	67
4.3.	Prueba de hipótesis.....	72
4.3.1.	Prueba de hipótesis general.....	72

4.3.2. Prueba de hipótesis específica	74
4.4. Discusión de resultados.....	75
Conclusiones	77
Recomendaciones	78
Bibliografía.....	79
Apéndices.....	81
A. Matriz de consistencia de la investigación	81
B. Matriz de operacionalización de variables.	83
C. Instrumento de recolección de datos clima laboral.....	84
D. Instrumento de recolección de datos desempeño laboral.	86
E. Formulación de preguntas de variable clima laboral.	87
F. Formulación de preguntas de variable desempeño laboral	88

Lista de tabla

Tabla 1.1: Matriz de operacionalizacion de Variables	20
Tabla 3.1: Áreas funcionales de cada trabajador.	36
Tabla 4.2: Resumen de Preguntas de Variable Clima Laboral	56
Tabla 4.3: Resumen promediado de dimensiones variable clima laboral	64
Tabla 4.4: Resumen de Preguntas de Variable Desempeño Laboral.	65
Tabla 4.5: Resumen promediado de dimensiones variable desempeño laboral	71

Lista de figuras

Figura 2.1: Factores que influyen en el clima laboral	24
Figura 2.2: Tipos de clima laboral	25
Figura 2.3: Claves para desarrollar un mejor clima laboral	26
Figura 2.4: Indicadores de evaluación del desempeño laboral.....	27
Figura 2.5: Evaluación 360º a los empleados de todo el contorno de una empresa.....	28
Figura 2.6: Funcionamiento de evaluación desempeño de 360º.....	30
Figura 3.1: Presentación Grafica del diseño de investigación	34
Figura 4.1: Pregunta ¿Crees que realmente las personas que integran dentro de la empresa dan lo mejor de sí?.....	38
Figura 4.2: Pregunta ¿Tus compañeros se identifican de buena manera con la empresa?	39
Figura 4.3: Pregunta ¿Crees que la empresa cumple con todos sus objetivos planteados?	39
Figura 4.4: Pregunta ¿te gusta trabajar en la empresa?	40
Figura 4.5: Pregunta ¿La empresa te brinda herramientas necesarias para cumplir tu trabajo encomendado?	40
Figura 4.6: Pregunta ¿La empresa da mayor importancia a seguridad laboral e higiene en el trabajo?.....	41
Figura 4.7: Pregunta ¿Las condiciones ambientales del área de trabajo facilitan las actividades diarias?	41
Figura 4.8: Pregunta ¿La empresa reconoce tus horas extras de trabajo?	42
Figura 4.9: Pregunta ¿La empresa establece programas de capacitación para sus empleados?	43
Figura 4.10: Pregunta ¿La empresa facilita espacios para mejorar la calidad de vida de sus empleados?	43
Figura 4.11: Pregunta ¿La empresa proporciona oportunidades para su desarrollo profesional?.....	44
Figura 4.12: Pregunta ¿La empresa proporciona oportunidades para su desarrollo profesional?.....	44
Figura 4.13: Pregunta ¿el trato entre jefes y trabajadores está basado en el respeto?	45

Figura 4.14: Pregunta ¿hay una mutua recolección de sugerencias innovadoras entre todos los trabajadores de la empresa?	46
Figura 4.15: Pregunta ¿Esta informado de todas las actividades y objetivos de la empresa?	46
Figura 4.16: Pregunta ¿la orientación que le dan le permite la información suficiente para realizar su trabajo de manera eficiente?	47
Figura 4.17: Pregunta ¿crees que hay una buena comunicación entre todos los compañeros de trabajo?	47
Figura 4.18: Pregunta ¿existen recompensas, incentivos, reconocimientos hacia los trabajadores que cumplen su trabajo de manera óptima?.....	48
Figura 4.19: Pregunta ¿consideras que usted en su trabajo es bien remunerado?.....	49
Figura 4.20: Pregunta ¿Generan credibilidad, dominio y confianza frente a ejecución de servicios realizados?.....	49
Figura 4.21: Pregunta ¿Demuestran(s) calidad de servicio ofrecido?	50
Figura 4.22: Pregunta ¿Entregan en un tiempo pactado todos los servicios ofrecidos?...51	
Figura 4.23: Pregunta ¿Hay entendimiento sobre cualquier inquietud o problemas de servicio que se les presenta?.....	51
Figura 4.24: Pregunta ¿presenta capacidad de respuesta sobre cualquier conflicto presentado?.....	52
Figura 4.25: Pregunta ¿Ofrece(s) nivel o tiempo oportuno de cumplimiento de metas asignadas?	53
Figura 4.26: Pregunta ¿Utiliza(s) todos sus recursos equipos y elementos dispuestos para cumplir las metas asignadas?.....	53
Figura 4.27: Pregunta ¿Se encuentra satisfecho con el servicio brindado de parte de la empresa?.....	54
Figura 4.28: Pregunta ¿los trabajadores de la empresa se desempeñan eficientemente al brindar el servicio programado?.....	54
Figura 4.29: Pregunta ¿Recomendaría a otros clientes su servicio de la empresa?	55
Figura 4.30: Dimensión comportamiento organizacional.....	58
Figura 4.31: Dimensión condiciones de trabajo.....	59
Figura 4.32: Dimensión desarrollo.....	60
Figura 4.33: Dimensión Jefe y subordinados	61
Figura 4.34: Dimensión comunicación.....	62
Figura 4.35: Dimensión Reconocimiento.....	63
Figura 4.36: Dimensión confianza (cliente y gerente de empresa)	67

Figura 4.37: Dimensión Solución de conflictos.....	68
Figura 4.38: Dimensión Metas.	69
Figura 4.39: Dimensión Cliente.....	70
Figura 4.40: clima laboral.....	72
Figura 4.41: Desempeño laboral.....	72
Figura 4.42: Decisión del cliente.....	74
Figura 4.43: Diagrama ishikawa.....	76

Resumen

El presente trabajo de investigación planteada se tuvo que determinar dos variables más relevantes en la empresa que yo laboro ocupando el cargo de coordinador de mantenimiento zona sur, pude determinar algunas falencias dentro de la empresa, mientras desempeño mis labores pude determinar las dos variables determinantes que aqueja la empresa como clima laboral y su repercusión en el desempeño laboral. Reflejada en calidad de servicio, la calidad de satisfacción de los clientes que en este caso son los siguientes. América móvil Perú s.a.c, BBVA, scotiabank, banco interbak.

Modo de operación es brindar servicios de mantenimiento correctivos y preventivos de área energía, infraestructura en las diferentes regiones de nuestro país, dentro ella se partió de una pregunta realizada ¿clima laboral de una organización repercute en el desempeño laboral de los colaboradores?, se realizó búsqueda de datos e investigar las dos preguntas ¿Qué es clima laboral? Y ¿Qué es desempeño laboral? En el cual se pudo diferenciar sobre clima laboral y su repercusión en el desempeño. Para su desarrollo de la investigación planteada se investigó dichas preguntas mencionadas.

Se hace referencia a la teoría de investigación cuantitativa no experimental, porque se buscó generar nuevos conocimientos sin realizar modificaciones en el texto investigado. Luego, tener datos ciertos de acuerdo a su desempeño laboral de la empresa que se mencionó líneas arriba.

Teniendo bien definidas nuestros variables independientes y dependientes realizamos una dimensión de variables tomando la situación de la empresa, las dimensiones para variables independiente comportamiento organizacional, condiciones de trabajo, desarrollo, jefes y subordinados, comunicación, reconocimiento se formularon de cada dimensión un total de 19 preguntas. En variable dependiente se tomaron más en cuenta la dimensión de confianza, solución de conflictos, metas y clientes, realizando 10 preguntas relacionadas a lo mencionado.

Se procedió a procesar datos en extensión XLS para conocer sus indicadores de las encuestas realizadas primeramente a la empresa en general y en variable dependiente se realiza una encuesta netamente a clientes y gerente de la empresa.

Palabras Clave: Clima laboral, desempeño Laboral, repercute en el desempeño.

Abstract

The present research work had to determine two most relevant variables in the company that I work occupying the position of maintenance coordinator for the southern area, I was able to determine some shortcomings within the company, while performing my tasks I was able to determine the two determining variables that The company suffers as a work environment and its impact on job performance. Reflected in quality of service, the quality of customer satisfaction, which in this case is as follows. América Móvil Perú s.a.c, BBVA, scotiabank, banco interbak.

Mode of operation is to provide corrective and preventive maintenance services for the energy, infrastructure area in the different regions of our country. Within it, a question was asked: Does an organization's work climate affect the work performance of its collaborators? search for data and investigate the two questions What is work environment? And what is job performance? In which it was possible to differentiate on working climate and its impact on performance. For the development of the research proposed, the aforementioned questions were investigated.

Reference is made to non-experimental quantitative research theory, because it sought to generate new knowledge without making modifications to the investigated text. Then, have accurate data according to your job performance of the company mentioned above.

Having well defined our independent and dependent variables, we made a dimension of variables taking the situation of the company, the dimensions for independent variables, organizational behavior, working conditions, development, bosses and subordinates, communication, recognition, a total of 19 were formulated for each dimension. questions. In the dependent variable, the dimension of trust, conflict resolution, goals and clients were more taken into account, asking 10 questions related to the aforementioned.

We proceeded to process data in the XLS extension to find out its indicators from the surveys carried out firstly on the company in general and on the dependent variable, a survey is carried out purely on clients and company managers.

Key words: Labor climate, Labor performance, affects performance.