

FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de **INGENIERÍA INDUSTRIAL**

“RELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL CON  
EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS  
TRABAJADORES EN LA EMPRESA DE  
TRANSPORTE TIMCO S.A.C.”

Tesis para optar el título profesional de:

**Ingeniera Industrial**

**Autoras:**

Massiel Mariane Jaramillo Chacayan  
Angie Mirella Mergoza Chavez

**Asesor:**

MBA. Rafael Alberto Ortiz Condori  
<https://orcid.org/0000-0002-1932-561X>

Lima - Perú

**Tabla de contenido**

JURADO CALIFICADOR	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
TABLA DE CONTENIDO	5
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	11
ÍNDICE DE ECUACIONES	13
RESUMEN	14
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	15
<b>1.1. Realidad problemática</b>	<b>15</b>
<b>1.2. Antecedentes internacionales</b>	<b>18</b>
<b>1.3. Antecedentes nacionales</b>	<b>19</b>
<b>1.4. Bases teóricas</b>	<b>20</b>
<b>1.5. Litwin y Stringer</b>	<b>22</b>
<b>1.6. Whetten y Cameron</b>	<b>23</b>
<b>1.7. Definiciones de términos básicos</b>	<b>23</b>
<b>1.8. Formulación del problema</b>	<b>24</b>
<b>1.9. Objetivos</b>	<b>25</b>
<b>1.10. Hipótesis</b>	<b>26</b>
<b>1.11. Justificación</b>	<b>26</b>
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	28
<b>2.1. Tipo de investigación</b>	<b>28</b>

<b>2.2.</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>28</b>
<b>2.3.</b>	<b>Operacionalización de Variables</b>	<b>30</b>
<b>2.4.</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>	<b>34</b>
<b>2.5.</b>	<b>Materiales</b>	<b>42</b>
<b>2.6.</b>	<b>Procedimiento de tratamiento de datos</b>	<b>43</b>
<b>2.7.</b>	<b>Procesamiento de datos</b>	<b>47</b>
<b>2.8.</b>	<b>Análisis de datos</b>	<b>58</b>
<b>2.9.</b>	<b>Aspectos éticos</b>	<b>82</b>
<b>CAPÍTULO III: RESULTADOS</b>		<b>83</b>
<b>3.1.</b>	<b>Respuesta a la primera hipótesis</b>	<b>83</b>
<b>3.2.</b>	<b>Respuesta a la segunda hipótesis</b>	<b>86</b>
<b>3.3.</b>	<b>Respuesta a la tercera hipótesis</b>	<b>96</b>
<b>3.4.</b>	<b>Análisis financiero</b>	<b>97</b>
<b>CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES</b>		<b>102</b>
<b>4.1.</b>	<b>Limitaciones</b>	<b>102</b>
<b>4.2.</b>	<b>Interpretaciones comparativas</b>	<b>103</b>
<b>4.3.</b>	<b>Implicancias</b>	<b>105</b>
<b>4.4.</b>	<b>Conclusiones</b>	<b>106</b>
<b>REFERENCIAS</b>		<b>108</b>
<b>ANEXOS</b>		<b>113</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de variables .....	34
Tabla 2: Plantilla de “Encuesta de clima laboral” .....	38
Tabla 3: Plantilla de “Encuesta para el diagnóstico del desempeño laboral” .....	42
Tabla 4: Cronograma de actividades .....	48
Tabla 5: Ponderación de cada pregunta de la dimensión “Estructura” .....	50
Tabla 6: Ponderación de cada pregunta de la dimensión “Responsabilidad” .....	51
Tabla 7: Ponderación de cada pregunta de la dimensión “Recompensa” .....	52
Tabla 8: Ponderación de cada pregunta de la dimensión “Riesgos - Desafíos” .....	53
Tabla 9: Ponderación de cada pregunta de la dimensión “Calor - Cordialidad” .....	54
Tabla 10: Ponderación de cada pregunta de la dimensión “Cooperación - Apoyo” .....	55
Tabla 11: Ponderación de cada pregunta de la dimensión “Estándar” .....	56
Tabla 12: Ponderación de cada pregunta de la dimensión “Conflictos” .....	57
Tabla 13: Ponderación de cada pregunta de la dimensión “Identidad” .....	58
Tabla 14: Ponderación de cada pregunta de la variable “Desempeño laboral” .....	59
Tabla 15: Frecuencia de los rangos de edad de los veinte encuestados .....	61
Tabla 16: Años de los encuestados trabajando en la empresa .....	62
Tabla 17: Trabajos que realizan los encuestados en la empresa .....	63
Tabla 18: Frecuencias de los resultados de las preguntas de la dimensión “Estructura” .....	64
Tabla 19: Frecuencias de los resultados de las preguntas de la dimensión “Responsabilidad” .....	66
Tabla 20: Frecuencias de los resultados de las preguntas de la dimensión “Recompensa” .....	68

Tabla 21: Frecuencias de los resultados de las preguntas de la dimensión “Riesgos - Desafíos”.....	70
Tabla 22: Frecuencias de los resultados de las preguntas de la dimensión “Calor - Cordialidad”.....	72
Tabla 23: Frecuencias de los resultados de las preguntas de la dimensión “Cooperación - Apoyo”.....	74
Tabla 24: Frecuencias de los resultados de las preguntas de la dimensión “Estándar”.....	76
Tabla 25: Frecuencias de los resultados de las preguntas de la dimensión “Conflictos”.....	78
Tabla 26: Frecuencias de los resultados de las preguntas de la dimensión “Identidad”.....	80
Tabla 27: Frecuencias de los resultados de las preguntas de la variable “Desempeño laboral”.....	82
Tabla 28: Resultados de diagnóstico de los veinte encuestados respecto a la variable “Clima organizacional” .....	86
Tabla 29: Resultados de diagnóstico de los veinte encuestados respecto a la variable “Desempeño laboral” .....	87
Tabla 30: Resultados de diagnóstico de los veinte encuestados respecto a la dimensión “Estructura” .....	88
Tabla 31: Resultados de diagnóstico de los veinte encuestados respecto a la dimensión “Responsabilidad” .....	89

Tabla 32: Resultados de diagnóstico de los veinte encuestados respecto a la dimensión “Recompensa” .....	90
Tabla 33: Resultados de diagnóstico de los veinte encuestados respecto a la dimensión “Riesgos - Desafíos” .....	91
Tabla 34: Resultados de diagnóstico de los veinte encuestados respecto a la dimensión “Calor - Cordialidad” .....	92
Tabla 35: Resultados de diagnóstico de los veinte encuestados respecto a la dimensión “Cooperación - Apoyo” .....	93
Tabla 36: Resultados de diagnóstico de los veinte encuestados respecto a la dimensión “Estándar” .....	94
Tabla 37: Resultados de diagnóstico de los veinte encuestados respecto a la dimensión “Conflictos” .....	95
Tabla 38: Resultados de diagnóstico de los veinte encuestados respecto a la dimensión “Identidad” .....	96
Tabla 39: Resultados de diagnóstico de los encuestados respecto a la variable “Desempeño laboral” .....	97
Tabla 40: Coeficiente de correlación de la variable independiente “Clima organizacional” con la variable dependiente “Desempeño laboral” .....	99
Tabla 41: Resumen de “Costos directos” .....	100
Tabla 42: Resumen de “Costos indirectos” .....	100
Tabla 43: Resumen de “Suma total de tipos de costos” .....	101
Tabla 44: Resumen de “Total presupuestado en el presente trabajo de investigación” .....	101

Tabla 45: Resumen de “Total presupuestado en compañía Formak Consultores” ..... 102

**ÍNDICE DE FIGURAS**

Figura 1 .....	43
Figura 2 .....	44
Figura 3 .....	61
Figura 4 .....	62
Figura 5 .....	63
Figura 6 .....	65
Figura 7 .....	67
Figura 8 .....	69
Figura 9 .....	71
Figura 10 .....	73
Figura 11 .....	75
Figura 12 .....	77
Figura 13 .....	79
Figura 14 .....	81
Figura 15 .....	83
Figura 16 .....	86
Figura 17 .....	87
Figura 18 .....	88
Figura 19 .....	89
Figura 20 .....	90
Figura 21 .....	91
Figura 22 .....	92
Figura 23 .....	93

Figura 24 .....	94
Figura 25 .....	95
Figura 26 .....	96
Figura 27 .....	97
Figura 28 .....	102

## ÍNDICE DE ECUACIONES

Ecuación 1: Cálculo de la muestra .....	31
---	----

## RESUMEN

El trabajo de investigación fue realizado en la empresa de transporte TIMCO S.A.C teniendo como unidad de análisis al operario que participa directamente en el área de transporte y distribución, los cuales son conductores y estibadores. Como objetivo general se tuvo determinar la relación del clima organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores de la organización en el 2020, tomándose como muestra al total de población conformado por veinte operarios, para lo cual se utilizó como instrumentos para la recolección de datos a la “Encuesta de clima laboral” de Litwin y Stringer (1968) para medir la variable independiente clima organizacional y a la “Encuesta para el diagnóstico del desempeño laboral” por Whetten y Cameron (2005) para medir la variable dependiente desempeño laboral. Asimismo, se establecieron nueve dimensiones que conforman la variable clima organizacional entre las cuales se tiene a estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo, calor, apoyo, estándares de desempeño, conflicto e identidad; que posteriormente fueron analizadas en el software SPSS, mediante una correlación múltiple para obtener mayor precisión en los resultados. De esta investigación se concluyó que existe una correlación directa entre la variable dependiente y las dimensiones de la variable independiente, aceptándose la hipótesis general planteada inicialmente.

**PALABRAS CLAVES:** clima organizacional, desempeño laboral, correlación múltiple

## **NOTA DE ACCESO**

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

## REFERENCIAS

- Agurto, C. (2018). *Clima laboral y desempeño de los colaboradores de la planta de procesamiento de valores en la empresa Hermes transportes blindados 2017*. Lima, Perú: Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Alles, M. (2004). *Desempeño por competencias: Evaluación de 360°*. 1° edición, Buenos Aires, Ediciones Granica S.A.
- Alquilar, S. (2005). *Relación entre el clima organizacional y la Satisfacción Laboral en la empresa de servicios de agua potable y alcantarillado de la Libertad Sedalib S.A.* Perú.
- Asmat, S. (2003) *Relación entre los Componentes entre el Clima Laboral y capacidad creativa del personal administrativo de la Universidad César Vallejo*. Perú.
- Baptista, M. Fernández, C. & Hernández, R. (2014) *Metodología de la investigación*. (5.ª ed.) México: McGraw-Hill/Interamericana Editores.
- Bayona, J., y Cruz, H., (2012). *El concepto de equipo en la investigación sobre efectividad en equipos de trabajo*. Estudios Gerenciales, vol. 28, no. 123, pp. 121–132.
- Bevan, S. (2012). *Good work, High performance and productivity*. The paper prepared for the European HRD Forume, Lisbon, 2012, Retrieved from [http://www.theworkfoundation.com/DownloadPublication/Report/316\\_Good%20Work%20High%20Performance%20and%20Productivity.pdf](http://www.theworkfoundation.com/DownloadPublication/Report/316_Good%20Work%20High%20Performance%20and%20Productivity.pdf)
- Bibiana Cubillos Rivera, F. C. (2014). *Plan de mejoramiento de variables del clima organizacional que afectan al desempeño laboral en una entidad del Estado*. Suma de Negocios, 69-73.
- Bohórquez, B. (2004). *Comunicación Organizacional y Desempeño Laboral en Centros de Información y Archivo de Institutos Universitarios*. (Tesis inéditas). Universidad Católica Andrés Bello, Caracas.
- Bravo, MJ., Peiró, JM. y Rodríguez, I. (1996). *Satisfacción laboral*. Tratado de Psicología del Trabajo, 1. La actividad laboral en su contexto. España: Ed. Síntesis S.A. 343-394.
- Brow, W. (1990). *Teoría de la organización y la administración, enfoque integral*. México: Limusa
- Cabrera, B. A. (2017). *Desempeño laboral y dimensiones de personalidad en los trabajadores de la municipalidad provincial del Santa, Chimbote - 2017*. Chimbote, Perú: Universidad San Pedro.
- Campbell, et al. (1970). *Managerial behavior, performance, and effectiveness*. New York: McGraw-Hill.

- Chatman, C. (1999) *La influencia de la composición demográfica y del clima organizacional en proceso y resultados de trabajo*. Universidad de California, Berkeley, EE.UU.
- Chiavacci, M. (2008). *Evaluación de Desempeño. (Tesis inédita)*. Universidad Nacional de Cuyo
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. 1° edición, Colombia, Ediciones Mc Graw Hill
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. Mc Graw-hill.
- Chiavenato, I. *O novo papel dos recursos humanos nas organizações*. Rio de Janeiro: Campus, 1999.
- Chiavenato, Idalberto. (1992). *Administración de recursos humanos*. McGraw-Hill. México.
- Contreras Chavarría, B., & Matheson Vargas, P. (1984). *Una herramienta para medir clima organizacional: cuestionario de Litwin y Stringer*. Revista de Trabajo Social Pontificia Universidad Católica de Chile, 27-32. Obtenido de <https://repositorio.uc.cl/bitstream/handle/11534/6158/000378306.pdf>
- Cutisaca, D., Zapana G. (2017). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la dirección regional de laboral de los trabajadores de la dirección regional de transportes comunicaciones vivienda y construcción – Puno 2015*. Puno, Perú: Universidad Nacional del Altiplano.
- Díaz, M. P. (2018). *Análisis del clima organizacional según modelo de Litwin y Stringer, en el colegio ABC School, y las propuestas de mejora*. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa .
- Faria, V., de Fátima, Á. y Castro, P. (2014). *Síndrome de Burnout: Impacto da Satisfação no Trabalho e da Percepção de Suporte Organizacional*. Psico, 45-54.
- Ferreira Bispo, C. A. (agosto de 2006). *Um novo modelo de pesquisa de clima organizacional*. Produção, 16(2), 258-273. Obtenido de <http://www.scielo.br/pdf/prod/v16n2/06>
- Guevara, E. (2015). *El clima organizacional de los trabajadores administrativos del Ministerio Público distrito fiscal Puno y su incidencia en el desempeño laboral periodo 2013 – 2014*. [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/2474/Guevara\\_Guevara\\_Edwin.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/2474/Guevara_Guevara_Edwin.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Guzmán Delfino, C. (2015). *Empowerment y satisfacción laboral*. Reidocrea, 66-73.
- Hapag-Lloyd. (s.f.). Obtenido de <https://hapag-lloyd7.azureedge.net/es/products/cargo/reefer/cargo-handling.html>
- Hernández, S. R., Zapata, S. N. E., & Mendoza, T. C. P. (2013). *Metodología de la investigación para bachillerato*. <https://ebookcentral.proquest.com>

- Hurtado, J. (2000). *Metodología de la Investigación holística*. 3era Edición. Caracas.
- Huamaní, N. (2015). *El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de conducción de trenes, del área de transporte del metro de lima, la línea 1 en el 2013*. Villa El Salvador, Perú: Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur.
- Jayaweera, T. (2015). *Impact of work environmental factors on job performance, mediating role of work motivation: A study of hotel sector in England*. International Journal of Business and Management, 1-8.
- Jennifer Del Toro Granados, M. C. (2011). *Clima organizacional, satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en trabajadores de una PYME de servicios de ingeniería*. Clío América, 204-227.
- Johnson, R. y Kubly, P. (2004). *Estadística elemental*. México D.F., México: CI México
- Ku, V. X. (2013). *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas (PUCESE)*. Quito, Ecuador: Universidad Tecnológica Israel.
- Likert (citado por Brunet, 1987). *El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, Diagnóstico y Consecuencias*. p. 36.  
[http://www.eumed.net/librosgratis/2012a/1158/tipos\\_de\\_clima\\_organizacional\\_de\\_likert.html](http://www.eumed.net/librosgratis/2012a/1158/tipos_de_clima_organizacional_de_likert.html)
- Lopes, M. y Balabuch, P. (2019). *O Impacto do Clima Organizacional no Desempenho Profissional em Numa Empresa de Transporte dos Campos Gerais*. Ponta Grossa, Brasil: Associação Paranaense de Engenharia de Produção.
- Mazariegos, M. I. (2015). *Motivación y desempeño laboral*. Quetzaltenango, Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Méndez y Álvarez (2006). *Clima organizacional en Colombia*. Bogotá: Universidad del Rosario.
- Mike (2003). *Clima laboral en las organizaciones*.  
<http://www.monografias.com/trabajos71/clima-laboral-organizaciones/clima-laboralorganizaciones2.shtml>
- Ministerio de trabajo y promoción del empleo. (2010). *Guía de seguridad y salud en el trabajo de los estibadores terrestres y transportistas manuales*. Dirección Nacional de Relaciones de trabajo-dirección de capacitación , 1-42.
- Mokate, K. M. (2001). *Eficacia, eficiencia, equidad y sostenibilidad: ¿qué queremos decir?* Washington, D. C., Estados Unidos: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Montoya, D. (2016). *Relación entre el clima organizacional y la evaluación del desempeño del personal en una empresa de servicios turísticos: caso PTS Perú 2015*.

file:///C:/Users/ypumac/Downloads/MONTOYA\_MEZA\_DANIEL\_RELACI%C3%93N.pdf

- Nancarrow, A., Booth, S., Ariss, T., Smith, P., & Roots, A. (2013). *Ten principles of good interdisciplinary teamwork*. Human Resources Health, vol. 11, no. 1, p. 19.
- Núñez, K. H. (2018). *Clima organizacional en los colaboradores de una empresa de transporte de pasajeros - Chiclayo 2017*. Chiclayo, Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Oviedo-Oviedo, N. (2016). *Percepción de conductores de transporte urbano, sobre calidad de vida laboral*. Universidad y Salud , 432-446.
- Palma, S. (2004). Escala clima laboral CL-SPC. Lima, Perú. Editorial Cartolan.
- Pelin, K., & Er Ulker, F. (Summer de 2013). *The Effect of Organizational Climate on Counterproductive Behaviors: An Empirical Study on the Employees of Manufacturing Enterprises*. The Macrotheme Review (2(4)). Obtenido de <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.426.9988&rep=rep1&type=pdf>
- Pita Fernández, S., & Pértegas Díaz, S. (2002). *Investigación cuantitativa y cualitativa*. Cad Aten Primaria, 9, 76-78.
- Pulido, T. (2003) *Clima Organizacional*. Organizaciones empresariales privadas y de servicio de la ciudad de Lima.
- Riyanto, S., Sutrisno, A. y Ali, H. (2017). *The Impact of Working Motivation and Working Environment on Employees Performance in Indonesia Stock Exchange*. International Review of Management and Marketing, 1-7.
- Robbins, Stephen, P., & Coulter, M. (2013). *Administración. Un empresario Competitivo*. Mexico: Pearson Educacion, Mexico.
- Rodríguez, D. (2005). *Diagnóstico Organizacional*. México D.F., México: Alfaomega.
- Rojas, M., Jaimés, L., & Valencia, M. (2018). *Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo*. REVISTA ESPACIOS, 11.
- Salgado, J.S.; Remeseiro, C. y Iglesias, M. (1996). *Clima organizacional y satisfacción laboral en una PYME*. Psicothema, Vol. 8, nº 2, 329-335.
- Sánchez, A. y Retama, M. (2000). *Clima y cultura de los equipos de trabajo*. Dos constructos de trabajo. Madrid, España. Editorial Nuevas aproximaciones.
- Silva, M. (1996). *El Clima en las Organizaciones, método e intervención*. Barcelona, Argentina: Universitaria de Barcelona (EUB).
- Soriano, M. (s.f.). *La motivación, pilat básico de todo tipo de esfuerzo*. Zaragoza, España: Universidad de Zaragoza.

- Talledo, M. E. (2015). *Clima laboral y su relación con la motivación laboral del personal de una empresa de transportes*. Trujillo, Perú: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Theorell, T., Hammarström, A., Aronsson, G. et al. *A systematic review including meta-analysis of work environment and depressive symptoms*. BMC Public Health 15, 738 (2015). <https://doi.org/10.1186/s12889-015-1954-4>
- Tio, E. (2014). *The impact of working environment towards employee job satisfaction: a case study in pt. X*. iBuss Management, 1-6.
- Torres, E. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad Puno - 2014 - Perú*. Puno, Perú.
- Transportfred (s.f.). Obtenido de <https://www.transportfredgirones.com/es/conoce-los-conceptos-basicos-de-la-carga-refrigerada/>
- Vara, A. (2012) *Siete pasos para hacer una tesis exitosa*. Universidad San Martín de Porres. Lima, Perú.
- Varcárcel, J. (s.f.). *Los conductores*. Madrid: Dirección general de tráfico .
- Whetten, D., & Cameron, K. (2005). *Desarrollo de Habilidades Directivas*. (8a ed.) México: Pearson Educación. Recuperado de <http://files.clases8.webnode.es/200000066-bb33fbc2d6/Desarrollo-deHabilidades-Directivas.pdf>
- WorkMeter. <http://es.workmeter.com/blog/bid/225512/Mejorando-el-desempe%C3%B1o-laboral-de-los-trabajadores>
- Yuli, P. C. (2019). *Relación del Clima Organizacional con el Desempeño Laboral Administrativo en el Nivel Central de Facultad de Medicina de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2018*. Lima, Perú: Universidad Tecnológica del Perú