



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN EL DESEMPEÑO  
DE LOS TRABAJADORES DE LA CEVICHERIA –  
RESTAURANTE MAR Y TIERRA, CALLAO 2018”

Trabajo de investigación para optar al grado de:

**Bachiller en Administración**

**Autor:**

Eduardo Iván Torres Palomino

**Asesor:**

Mauricio Acevedo Carrillo

Lima - Perú

2018

## ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El asesor Mauricio Acevedo Carrillo, Docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Carrera profesional de Administración, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la investigación del(os) estudiante(s):

- Torres Palomino Eduardo Iván

Por cuanto, **CONSIDERA** que el trabajo de investigación titulado: “INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA CEVICHERIA – RESTAURANTE MAR Y TIERRA, CALLAO 2018” para optar al grado de bachiller por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas por lo cual **AUTORIZA** su presentación.

---

Ing. /Lic./Mag./Dr. Nombre y Apellido

Asesor

## ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El Sr(a) *Grado Académico y el nombre y apellido del director o coordinador de carrera.*; ha procedido a realizar la evaluación del trabajo de investigación del (los) estudiante(s): **Torres Palomino Eduardo Iván**; para aspirar al grado de bachiller con el trabajo de investigación: **“INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA CEVICHERIA – RESTAURANTE MAR Y TIERRA, CALLAO 2018”**

Luego de la revisión del trabajo en forma y contenido expresa:

Aprobado

Calificativo:  Excelente [18 -20]

Sobresaliente [15 - 17]

Buena [13 - 14]

Desaprobado

---

Ing./Lic/Dr/Mag. Nombre Apellido

Director

## Tabla de contenido

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	II
DEDICATORIA	IV
AGRADECIMIENTO	V
TABLA DE CONTENIDO	VI
ÍNDICE DE TABLAS	IX
ÍNDICE DE FIGURAS	X
RESUMEN	1
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN	3
<b>1.1. Realidad problemática</b>	<b>3</b>
1.1.1. Antecedentes Internacionales	7
1.1.2. Antecedentes Nacionales	8
1.1.3. Antecedentes Locales	10
<b>1.2. Formulación del problema</b>	<b>12</b>
1.2.1. Problema General	12
1.2.2. Problema Específico	12
1.2.2.1. Problema Específico 01	12
1.2.2.2. Problema Específico 02	12
<b>1.3. Objetivos</b>	<b>12</b>
1.3.1. Objetivo General	12
1.3.2. Objetivos Específicos	12
1.3.2.1. Objetivo Específico 01	13
1.3.2.2. Objetivo Específico 02	13

<b>1.4. Hipótesis</b>	<b>13</b>
1.4.1. Hipótesis General	13
1.4.2. Hipótesis Específicas	13
1.4.2.1. Hipótesis Específica 01	13
1.4.2.2. Hipótesis Específica 02	13
<b>CAPÍTULO II METODOLOGÍA</b>	<b>14</b>
<b>2.1. Tipo de Investigación</b>	<b>14</b>
<b>2.2. Unidad de Estudio</b>	<b>15</b>
<b>2.3. Población</b>	<b>15</b>
<b>2.4. Muestra</b>	<b>15</b>
<b>2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos y análisis de datos</b>	<b>15</b>
2.5.1. Técnica: La Encuesta	15
<b>2.6. Procedimiento</b>	<b>16</b>
<b>CAPÍTULO III RESULTADOS</b>	<b>17</b>
<b>3.1. Resultado de Correlación entre Variables.</b>	<b>17</b>
<b>3.2. Resultados de la Dimensión Variable Independiente.</b>	<b>18</b>
<b>3.3. Resultados de la Dimensión Variable Dependiente.</b>	<b>22</b>
<b>3.4. Prueba de Normalidad Hipótesis General.</b>	<b>26</b>
<b>3.5. Prueba de Normalidad Hipótesis Específica 01</b>	<b>29</b>
<b>3.6. Prueba de Normalidad Hipótesis Específica 02</b>	<b>31</b>
<b>CAPÍTULO IV DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES</b>	<b>34</b>
<b>4.1. Discusiones</b>	<b>34</b>
<b>4.2. Conclusiones</b>	<b>35</b>

REFERENCIAS	37
ANEXOS	39

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla n° . 1. ....	18
Tabla n° . 2. ....	19
Tabla n° . 3. ....	20
Tabla n° . 4. ....	23
Tabla n° . 5. ....	24
Tabla n° . 6. ....	27
Tabla n° . 7. ....	28
Tabla n° . 8. ....	28
Tabla n° . 9. ....	29
Tabla n° . 10. ....	30
Tabla n° . 11. ....	30
Tabla n° . 12. ....	32
Tabla n° . 13. ....	32
Tabla n° . 14. ....	33

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura n.º 1. Crecimiento del Sector Restaurantes 2018.....	3
Figura n.º 2. Cevichería – Restaurante Mar y Tierra .....	4
Figura n.º 3. Ceviche del Restaurante “Mar y Tierra” .....	6
Figura n.º 4. Diseños de Investigación.....	14
Figura n.º 5. Correlación entre las Variables Clima Laboral y Desempeño.....	17
Figura n.º 6. Gráfico de Barras Nivel de Satisfacción Laboral .....	19
Figura n.º 7. Gráfico de Barras Nivel de Motivación Laboral .....	21
Figura n.º 8. Gráfico de Barras Nivel del Clima Laboral Cevichería Mar y Tierra.....	22
Figura n.º 9. Gráfico de Barras Nivel de Competencia Laboral .....	23
Figura n.º 10. Gráfico de Barras Nivel de Desenvolvimiento .....	25
Figura n.º 11. Gráfico de Barras Nivel de Desempeño Laboral Cevichería Mar y Tierra ...	26

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación trata de la “Influencia del clima laboral en el desempeño de los trabajadores de la Cevichería – Restaurante Mar y Tierra ya que a medida que se desarrolla los principales temas se puede comprobar que la finalidad por la que fue realizada este trabajo, es establecer que existe una relación entre las principales variables que son el clima laboral y el desempeño de las funciones de los trabajadores. El objetivo del presente trabajo de investigación es determinar la influencia de la variable clima laboral sobre la variable desempeño de los trabajadores de la Cevichería – Restaurante Mar y Tierra. Para el desarrollo y comprobación de los resultados se trabajó con una muestra de 16 trabajadores y se utilizó como instrumento una encuesta de 30 preguntas con escala de Likert para evaluar los componentes principales para un adecuado desempeño como la motivación, la actitud diaria en el trabajo y la satisfacción laboral. Ante todo, lo expuesto se expuso conclusiones y recomendaciones para mejorar algunas observaciones y generar un clima laboral más agradable para los trabajadores a fin de que esto creara un impacto positivo dentro de la Cevichería – Restaurante Mar y Tierra.

**PALABRAS CLAVES:** Clima laboral, Motivación, Satisfacción laboral, Desempeño Laboral, Trabajadores

## ABSTRACT

The present work of investigation deals with the "Influence of the labor climate in the performance of the workers of the Cevichería - Restaurant Mar y Tierra since as the main topics are developed it can be verified that the purpose for which this work was carried out, is to establish that there is a relationship between the main variables that are the work environment and the performance of the functions of the workers. The objective of this research work is to determine the influence of the variable labor climate on the performance variable of the Cevichería workers - Restaurante Mar y Tierra. For the development and verification of the results, a sample of 16 workers was used and a survey of 30 questions with Likert scale was used as an instrument to evaluate the main components for an adequate performance such as motivation, daily attitude at work and Job satisfaction First and foremost, the aforementioned presented conclusions and recommendations to improve some observations and create a more pleasant working environment for the workers so that this would create a positive impact within the Cevichería - Restaurante Mar y Tierra.

**KEYWORDS: Work Climate, Motivation, Job Satisfaction, Work Performance, Workers**

## **NOTA DE ACCESO**

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

## REFERENCIAS

- Baas Chable, María Irene., Barceló Méndez, Miriam Gabriela. & Herrera Garnica, Gloria Rebeca. (2012). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Pearson.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación* (Tercera ed.). Colombia: Pearson Educación.
- Bernal, C. A. (2016). *Metodología de la Investigación* (Cuarta Edición ed.). Pearson.
- Bordas, María. (2016). *Gestión Estratégica del Clima Laboral*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Chiang Vega, Margarita., M°, José Martín. & Nuñez Partido, Antonio. (2010). *Relaciones entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral*. Madrid: Universidad Pontificia Comillas.
- Chiavenato, Idalberto. (2009). *Gestión del Talento Humano* (Tercera ed.). Mexico: McGRAW-HILL.
- Ferreya, Adriana. & De Longhi, Ana Lía. (2014). *Metodología de Investigación I* (Primera ed.). Cordoba, Argentina: Brujas.
- Franklyn Fincowsky, Enrique B. & Krieger, Mario José. (2011). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.
- Gestiopolis. (27 de Noviembre de 2018). <https://www.gestiopolis.com>. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com>: <https://www.gestiopolis.com/clima-laboral/>
- Gestiopolis. (16 de Diciembre de 2018). <https://www.gestiopolis.com>. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com>: <https://www.gestiopolis.com/influencia-del-clima-laboral-en-el-desempeno-del-trabajador-ensayo/>
- INEI. (26 de Noviembre de 2018). <https://www.inei.gob.pe>. Obtenido de <https://www.inei.gob.pe>: <https://www.inei.gob.pe/prensa/noticias/negocios-de-restaurantes-crecieron-210-en-enero-de-este-ano-y-acumulo-10-meses-de-crecimiento-continuo-10660/>
- Martinez, H. (2012). *Metodología de la Investigación*. Cengage Learning Editores.

Robbins, Stephen P. & Judge, Tymothis A. (2017). *Comportamiento Organizacional*  
(Decimoséptima ed.). México: Pearson Educación.

Vidaprofesional. (27 de Noviembre de 2018). <http://www.vidaprofesional.com.ve>. Obtenido de  
<http://www.vidaprofesional.com.ve>: [http://www.vidaprofesional.com.ve/blog/que-es-la-  
motivacion-laboral.aspx](http://www.vidaprofesional.com.ve/blog/que-es-la-motivacion-laboral.aspx)