



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA
AGENCIA FINANCIERA DEL DISTRITO DE
PUENTE PIEDRA - LIMA, 2017”

Trabajo de investigación para optar el grado de:

Bachiller en Administración

Autor:

Yanina Maldonado Gonzales

Asesor:

Mg. César Augusto Acosta Cashú

Lima - Perú

2018

TABLA DE CONTENIDO

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE	
INVESTIGACIÓN	2
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDO	6
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	9
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO II METODOLOGÍA	20
CAPÍTULO III RESULTADOS	22
CAPÍTULO IV DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	27
REFERENCIAS	29
ANEXOS	31

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Estadísticos de la variable	21
Tabla 2. Dimensión Estructura	40
Tabla 3. Dimensión Estatus	40
Tabla 4. Dimensión Relaciones Sociales	40
Tabla 5. Dimensión Conflicto y Cooperación	40
Tabla 6. Dimensión remuneración	41
Tabla 7. Dimensión motivación	41
Tabla 8. Dimensión Productividad	41
Tabla 9. Dimensión Iniciativa	41
Tabla 10. Dimensión Satisfacción Laboral	41

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Dimensión Estructura	22
Figura 2. Dimensión Estatus	23
Figura 3. Dimensión Relaciones sociales	23
Figura 4. Dimensión Conflicto y Cooperación	24
Figura 5. Dimensión Remuneración	24
Figura 6. Dimensión motivación	25
Figura 7. Dimensión Productividad	25
Figura 8. Dimensión Iniciativa	26
Figura 9. Dimensión Satisfacción Laboral	26

RESUMEN

La presente investigación, tiene como propósito fundamental, conocer y describir el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la agencia financiera del distrito de Puente Piedra – Lima, 2017. Para la investigación, se tomaron y analizaron los procedimientos metodológicos, como los antecedentes referentes al objeto de estudio y teorías que fundamentan y sustentan las variables de clima organizacional y desempeño laboral y sus respectivas dimensiones. El diseño de investigación es descriptivo simple, no experimental de corte transversal, aplicada a una población total de 33 personas, la muestra recolectada de 30 colaboradores. El instrumento aplicado fue una encuesta de 32 preguntas cerradas en función a la escala de medida de Likert para evaluar las variables, los mismos que tuvieron un resultado de confiabilidad del 0.916% establecido con el Alfa de Cronbach. Los datos fueron procesados por el programa SPSS y Excel. Se realizó el análisis de interpretación de los resultados, donde se determinó que no existe un clima organizacional adecuado ni un desempeño laboral óptimo debido a que los colaboradores no muestran comprometidos con la empresa, se manifiestan desmotivados y con falta de iniciativa.

PALABRAS CLAVES: Clima organizacional y desempeño laboral.

ABSTRACT

The main purpose of this research is to know and describe the organizational climate and the work performance of the collaborators of the financial agency of the Puente Piedra - Lima district, 2017. For the investigation, methodological procedures were taken and analyzed, such as antecedents referring to the object of study and theories that base and sustain the variables of organizational climate and work performance and their respective dimensions. The research design is simple descriptive, non-experimental cross-sectional, applied to a total population of 33 people, the sample collected from 30 collaborators. The applied instrument was a survey of 32 questions closed according to the Likert scale of measurement to evaluate the variables, the same ones that had a reliability result of 0.916% established with the Cronbach's Alpha. The data was processed by the SPSS and Excel program. The analysis of interpretation of the results was carried out, where it was determined that there is no adequate organizational climate or an optimal work performance because the collaborators do not show commitment to the company, they are demotivated and lack of initiative.

KEYWORDS: Organizational climate and job performance.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

REFERENCIAS

- Antúnez Graterol, Y. (2015); “*El clima organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los empleados del área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay, estado Aragua*”. Tesis de Maestría en Administración del Trabajo Y Relaciones Laborales, Universidad De Carabobo, Venezuela.
- Gonzales y Rojas (2011); “*Análisis del clima organizacional y las condiciones laborales de los trabajadores de la Tesorería Regional Metropolitana de la ciudad de Santiago*”. Tesis para optar al grado de Licenciado en Trabajo Social, Universidad Academia de Humanismo Cristiano, Santiago, Chile.
- Uría Calderón, D. (2011); “*El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Ándelas cía. Ltda. De la ciudad de Ambato*”. Tesis de Licenciatura en Administración, Ambato, Ecuador.
- Williams rodríguez, I. (2013); “*Estudio diagnóstico de clima laboral en una dependencia pública*”. Tesis de Maestría en Psicología con Orientación Laboral Y Organizacional, Universidad Autónoma de Nueva León, Monterrey, México
- Mamani Merma, L. (2016); “*Motivación y desempeño laboral en la institución financiera Mibanco de la ciudad de Puno*”. Tesis para optar por el Título Profesional De Licenciado En Administración y Marketing, Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Perú.
- Oscoco Peralta, H. (2015); “*Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal de la municipalidad distrital de Pacucha – Andahuaylas*”. Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas, Universidad Nacional José María Arguedas, Perú.
- Quispe Vargas, E. (2015); “*Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas*”. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas, Universidad Nacional José María Arguedas, Perú.
- Soto Quispe, J. (2012); “*Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Yauli*”. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración, Universidad Nacional de Huancavelica.
- Arias, F. G. (2012). El proyecto de investigación, introducción a la metodología científica 6ta edición. (pág. 26). Caracas-Venezuela: Episteme, C.A.
- Brunet, L. (2011). *Clima de trabajo en las organizaciones*. Mexico: Trillas.
- Chiavenato, I. (2007). *El capital humano de las organizaciones*. Mexico: Editora Atlas, S.A.

- García Viamontes, D. (julio de 2010). *Satisfacción Laboral. Una aproximación teórica, en Contribuciones a las Ciencias Sociales*. Recuperado el 14 de octubre de 2017, de Eumed.net: <http://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm>
- Gary, D. (2009). *Administración de los Recursos Humanos*. Mexico: Pearson .
- Grifol, D. (2017). *Danielgrifol.es*. Recuperado el 14 de octubre de 2017, de ¿Qué es productividad laboral?: <http://danielgrifol.es/que-es-productividad-laboral/>
- likert. (1932). Mexico: Trillos.
- Oltra, v. (2005). *Desarrollo del factor humano*. Barcelona: Eureka media, SL.
- Rodríguez, A. (26 de 03 de 2015). *ESCUELA DE ORGANIZACIÓN INDUSTRIAL*. Recuperado el 18 de 09 de 2017, de <http://www.eoi.es/blogs/mintecon/2015/03/26/clima-organizacional/>
- Sampieri, R. (2014). Metodología de la investigación 6ta edición. (págs. 5,129,154, 204). Mexico DF: Mac Graw Hill.
- Szeinman, P. (07 de 09 de 2015). *GESTIÓN*. Recuperado el 18 de 09 de 2017, de MANAGEMENT & EMPLEO: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/ceo-peru-ven-clima-organizacional-variable-intangible-negocio-99286>
- Tamayo, M. (2004). El proceso de la investigación científica, 4ta edición. En M. T. Tamayo, *El proceso de la investigación científica, 4ta edición* (págs. 46,47). Mexico: Limusa .