



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA SUBGERENCIA DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL Y CATASTRO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CAJAMARCA 2018”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autor:

Bach. Mariela Abanto Vargas
Bach. Gustavo Alejandro Rojas Quispe

Asesor:

Dr. Miguel Ángel Macetas Hernández

Cajamarca – Perú
2018

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE DE CONTENIDOS	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	x
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN.....	13
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Formulación del problema.....	14
1.3. Justificación.....	15
1.4. Limitaciones	15
1.5. Objetivos	16
1.5.1. <i>Objetivo General</i>	16
1.5.2. <i>Objetivos Específicos</i>	16
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO.....	18
2.1. Antecedentes	18
<i>Antecedentes Internacionales</i>	18
<i>Antecedentes Nacionales</i>	19
2.2. Bases teóricas.....	21
2.2.1. <i>Clima Organizacional</i>	21
2.2.2. <i>Desempeño Laboral</i>	33
2.2.3. <i>Definición de Términos</i>	41
2.3. Hipótesis	42
2.3.2. <i>Hipótesis Específicas</i>	43
2.4. Variables	43
CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA.....	44
3.1. Operacionalización de Variables	44
3.2. Diseño de investigación	45
3.3. Unidad de estudio	46

3.4. Población	46
3.5. Muestra (muestreo o selección).....	46
3.6. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos	46
3.7. Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos	50
CAPÍTULO 4. RESULTADOS	52
CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN.....	61
CONCLUSIONES.....	63
RECOMENDACIONES	65
REFERENCIAS.....	66
ANEXOS	70
Anexo 1. Instrumento de Aplicación.....	70
Anexo 2. Base de Datos de la Variable Clima Organizacional	73
Anexo 3. Base de Datos de la Variable Desempeño Laboral	74
Anexo 4. Validación de los Instrumentos.....	75
Anexo 5. Alfa de Cronbach de la Variable Clima Organizacional	76
Anexo 6.- Alfa de Cronbach Variable Desempeño Laboral.....	77
Anexo 7.- Alfa de Cronbach en forma global para Clima Organizacional y Desempeño Laboral ...	78
Anexo 8. - D de Somers para medir la relación del Clima Organizacional con el Desempeño Laboral	79
Anexo 9. D de Somers para medir la relación del Clima Organizacional en la Dimensión Capacitación.....	80
Anexo 10. D de Somers para medir la relación del Clima Organizacional en la Dimensión Supervisión.....	81
Anexo 11. D de Somers para medir la relación del Clima Organizacional en la Dimensión Posibilidades de Ascensos.....	82
Anexo 12. D de Somers para medir la relación del Clima Organizacional en la Dimensión Habilidades.....	83
ANEXO 13. Características de la Población	84
ANEXO 14. Ficha de Validación de instrumento	85
Anexo 15. Matriz de Consistencia.....	88
Anexo 16. Organigrama Institucional	94
Anexo 17. Acta de entrega de Información de la MPC	95

Anexo 18 Relación de los Colaboradores de la Subgerencia de Ordenamiento Territorial y Catastro de la MPC 2018	96
Anexo 19. Actividades de la Subgerencia de Ordenamiento Territorial y Catastro de la MPC	97

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Dimensiones del clima organizacional según Rensis Likert-----	27
Tabla 2 Dimensiones de Clima Organizacional de Litwin y Stinger-----	28
Tabla 3 Dimensiones de Clima Organizacional de Bowers y Tailor-----	28
Tabla 4 Dimensiones del Desempeño Laboral según Chiavenato-----	36
Tabla 5 Operacionalización de Variables Clima Organizacional y Desempeño Laboral-----	44
Tabla 6 Baremos de Clima Organizacional y Desempeño-----	47
Tabla 7 Baremos de Clima Organizacional en su Dimensión Apertura a Cambios Tecnológicos--	47
Tabla 8 Baremos de Clima Organizacional en su Dimensión Recursos Humanos-----	47
Tabla 9 Baremos de Clima Organizacional en su Dimensión Motivación-----	48
Tabla 10 Baremos de Clima Organizacional en su Dimensión Toma de Decisiones-----	48
Tabla 11 Baremos de Clima Organizacional en su Dimensión Comunicación.-----	48
Tabla 12 Baremos de Desempeño Laboral en su Dimensión Capacitaciones-----	48
Tabla 13 Baremos de Desempeño Laboral en su Dimensión Supervisión-----	49
Tabla 14 Baremos de Desempeño Laboral en su Dimensión Posibilidades de Ascenso-----	49
Tabla 15 Baremos de Clima Organizacional en su Dimensión Habilidades-----	49
Tabla 16 Clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la Subgerencia de Ordenamiento Territorial y Catastro de la Municipalidad Provincial de Cajamarca 2018-----	52
Tabla 17 Clima organizacional de los colaboradores de la Subgerencia de Ordenamiento Territorial y Catastro de la Municipalidad Provincial de Cajamarca 2018-----	53
Tabla 18 Desempeño laboral de los colaboradores de la Subgerencia de Ordenamiento Territorial y Catastro de la Municipalidad Provincial de Cajamarca 2018.-----	55
Tabla 19 Clima organizacional en la dimensión capacitación de los colaboradores de la Subgerencia Ordenamiento Territorial y Catastro de la Municipalidad provincial de Cajamarca 2018 -----	57
Tabla 20 Clima organizacional en la dimensión supervisión de los colaboradores de la Subgerencia de Ordenamiento Territorial y Catastro de la Municipalidad Provincial de Cajamarca 2018-----	58

Tabla 21 Clima organizacional en la dimensión posibilidad de asensos de los colaboradores de la Subgerencia de Ordenamiento Territorial y Catastro de la Municipalidad Provincial de Cajamarca 2018..... 59

Tabla 22 Clima organizacional en la dimensión habilidades de los colaboradores de la Subgerencia de Ordenamiento Territorial Catastro de la Municipalidad Provincial de Cajamarca 2018..... 60

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Componentes y resultados del clima organizacional	26
--	----

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar la relación del clima organizacional con el desempeño laboral de los colaboradores de la Subgerencia de Ordenamiento Territorial y Catastro de la Municipalidad Provincial de Cajamarca 2018. El marco teórico está sustentado con antecedentes de trabajos de investigación a nivel nacional e internacional, además se muestran bases teóricas de las dos variables en estudio, primero se evaluó a la variable Clima Organizacional con sus cinco dimensiones: Apertura a los Cambios Tecnológicos, Recursos Humanos, Comunicación, Motivación y Toma de Decisiones y luego se evaluó al Desempeño Laboral con sus cuatro dimensiones: Capacitación, Supervisión, Posibilidades de Ascensos y Habilidades, con la finalidad de comprobar si el clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral. En el marco metodológico corresponde al diseño de investigación No experimental-Transversal de tipo descriptivo-correlacional, como población se tuvo a los 20 colaboradores de la Subgerencia de Ordenamiento Territorial y Catastro de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, para la medición de las variables se utilizó como técnica a la encuesta y como instrumento al cuestionario conformado por 21 ítems para Clima Organizacional y 13 ítems para Desempeño Laboral para ser medidos con una escala de Likert, debidamente validados, al obtener mediante el Alfa de Cronbach una fiabilidad de 0.899 para la variable Clima Organizacional y de 0.799 para la variable desempeño Laboral. El procesamiento estadístico de los datos se realizó por medio del software SPSS en su versión 25. Para comprobar la relación del Clima organizacional en el Desempeño Laboral, se aplicó la prueba de d de Somers donde se obtuvo una significancia aproximada ($\text{sig. Aprox} = 0.002$) es menor que el nivel de significancia ($\alpha = 0.05$) por lo tanto, el clima organizacional se relaciona positiva y significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la Subgerencia de Ordenamiento Territorial y Catastro de la Municipalidad Provincial de Cajamarca 2018.

Palabras claves: Clima Organizacional, Desempeño laboral, Colaboradores de la Subgerencia.

ABSTRACT

The present research work had as general objective to know the relates of the climate organizational in the labor performance of the collaborators of the Sub management of ordering Territorial classification and Land registry of Municipalidad Provincial de Cajamarca 2018. The theoretical frame is sustained by precedents of works of investigation to local, national and international level, in addition there appear theoretical bases of both variables in study, first there was evaluated to variable Climate Organizational by his five dimensions: Opening to the Technological Changes, Human Resources, Motivation, Communication and Capture of Decisions and then it was evaluated to the Labor Performance by his four dimensions: Training, Supervision, Possibilities of Ascents and Skills, with the purpose of determining the influence of the independent variable on the dependent variable. In the methodological frame it corresponds to the design of not experimental - transverse investigation of descriptive type, population was had to twenty collaborators of the Sub management of Territorial classification and Land registry of Municipalidad Provincial de Cajamarca, for the measurement of the variables it was in use as technology to the survey and as instrument to the questions shaped by 21 articles for Climate Organizational and 13 articles for Labor Performance with Likert's scale, due validated, when a reliability of 0.899 obtained by means of Cronbach's Alfa for variable Climate Organizational and of 0.799 for variable Labor performance. The statistical processing of the information was realized by means of the software SPSS in his version 25.00. To verify the relates of the Climate organizational in the Labor Performance, the test was applied of d of Somers where there was obtained an approximate significance (sig. Aprox = 0.002) is it minor that the level of significance ($\alpha= 0.05$), therefore, the climate organizational influences significantly the labor performance of the collaborators of the Sub management of Territorial Classification and Land registry of Municipalidad Provincial de Cajamarca 2018.

Key words: Climate Organizational, labor Performance, Collaborators of the Sub management.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

REFERENCIAS

- Alcover de la Hera, C. M. (2004). *Introducción a la Psicología del Trabajo*. Madrid, España: McGraw Hill.
- Alles, M. A. (2008). *Desempeño por Competencias: Evaluación de 360º*. Argentina: Granica.
- Alles, M. A. (s.f.). *Direccionario de Comportamientos, Gestión por Competencias*.
- Baguer Alcalá, Á. (2009). *Dirección de personas: Un timon a la tormenta*. Madrid-España: Diz de Santos.
- Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la investigación: Administración, Economía, Humanidades y ciencias Sociales*. Colombia: Prentice Hall.
- Brunet, L. (2004). *El clima de trabajo en las organizaciones*. México: Trillas.
- Brunet, L. (2011). *El clima de trabajo en las organizaciones : Definiciones, Diagnostico y Consecuencias*. México: Trillas.
- Cejas Martinez, M., & Acosta, J. A. (2012). La Capacitación Laboral: Alcances y Perspectivas en Tiempos Complejos. Vol.35. *Anuario*, 170.
- Chiang Vega, M., Martín Rodrigo, M. J., & Nuñez Partido, A. (2010). *Relaciones entre el clima laboral y la satisfacción laboral*. Madrid, España: Universidad Pontifica Comillas.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano/3ra. Edición*. México: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2004). *Administración de recursos Humanos*. México: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos: Octava Edición*. México: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de Recursos Humanos-El Capital Humano de las Organizaciones. Octava Edición*. México: Atlas S.A.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: McGraw Hill/Inter American Editores S.A.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos : El capital Humano de las Organizaciones*. México: McGraw Hill/Inter American a Editores, S.A.
- Dailey, R. (2012). *Comportamiento Organizacional*. Gran Bretaña: Edinburgh Busines School.
- Delaney, M., y Subramony, M. (2014). The joint effects of climates for empowerment and rewards on organizational performance. *Academy of Management Annual Meeting Proceedings*, 1470-1475.
- Economipedia: Haciendo fácil la economía*. (2017). Obtenido de <http://economipedia.com/definiciones/productividad.html>
- Fernández Collado, C. (2005). *Las Comunicaciones en las Organizaciones*. España: Trillas.

- Griffin, R. W., & Moorhead, G. (2010). *Gestión de personas y organizaciones*. México: Cengage Learning.
- Hernández Sampieri, R., Fernández collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación*. Santiago de Chile: MacGraw - Hill.
- Instituto Vasco de Estadística. (s.f.). Obtenido de http://www.eustat.eus/documentos/opt_2/tema_131/elem_11188/definicion.html
- La Torre, O. (2014). Obtenido de Info Capital Humano: <http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/informes/linea-de-carrera-la-clave-para-retener-colaboradores-y-asegurar-el-flujo-de-talento/>
- Lady, F., & Conte, J. (2005). *Psicología industrial: Introducción a la Psicología Industrial y Organizacional*. México: McGraw Hill Interamericana.
- Lozano, R. S. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjui, año 2017*. Tarapoto. Recuperado el 19 de Marzo de 2018
- Mahuca Cerdan, H., & Pajares Villanueva, W. E. (2016). *Influencia del Clima Organizacional en el desempeño laboral docente de la Institución Educativa Pública Rafael Olascuaga de Cajamarca 2016*. Cajamarca.
- Manzo, Z., & Moncallo, N. (2004). *Remuneración salarial recibida, beneficios recibidos y aspirados relacionados con la calidad de vida laboral percibida*. Caracas: Universidad Católica Andrés Bello.
- Maristany, J. (2007). *Los Fracayos de Management*. Buenos Aires: DNDA 540469.
- Martínez Guillén, M. C. (2003). *La Gestión Empresarial: equilibrando objetivos y valores*. Madrid: Diaz de Santos.
- Martínez Navarro, F. (2000). De la información a la acción de Salud Pública. *Revista Española de Salud Pública*.
- Morles Cartaya, A. (2009). *Capital Humano: Hacia un sistema de gestión en la empresa cubana*. La Habana: Editora política.
- Niño Rojas, V. (2011). *Metodología de la Investigación: Diseño y Ejecución*. Colombia: Editorial de la U.
- Palaci Descals, F. J. (2005). *Psicología de la Organización*. Madrid: Pearson Educación S.A.
- Palomino Bossio, M. J., & Peña Leguía, R. G. (2016). *Clima organización y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelería Venoplast LTDA*. Cartagena: Universidad de Cartagena.
- Pepper Bergholz, S. (11 de mayo de 2011). *MedWave*. Recuperado el 06 de Agosto de 2018, de <https://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Series/GES03-A/5032>

- Pilligua Holguin, K. G. (2017). *El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Disalme Cia. Ltda.* Manta.
- Pintado Pasapera, E. A. (2011). *Comportamiento Organizacional: Gerenciación y liderazgo conductivo del Talento Humano.* Lima-Perú: Arco Iris SRL.
- Quispe Vargas, E. (2015). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital de Pachuca, Andahuaylas, 2015.* Andahuaylas: Universidad Nacional José Mariategui.
- Ramírez Campos, À. F., & Domínguez Aguirre, L. R. (2012). Clima Organizacional y el Compromiso institucional en las I.E.S. de Puerto Vallarta/Investigación Administrativa. *Reqalyc.org*, 109.
- Richard Pierre, J. (2013). Measuring Organizational Performance as a Dependent Variable. *Australian School of Business*, 3-4.
- Robbins Stephen, P., & Judge Timothy, A. (2009). *Comportamiento Organizacional.* México: Pearson Educación.
- Robbins Sthephen, p., & Judge Timothy, A. (2013). *Comportamiento Organizacional.* México: Pearson Educación.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional. 7ma. Edición.* México: Prentice Hall.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Admintración: octava edición.* México: Pearson Educación de méxico S.A.
- Rodríguez Ramos, J. R. (2017). *Clima organizacional y desemepeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Yungay.* Ancash: Universidad César Vallejo.
- Rodríguez, E. (2016). El clima organizacional presente en una empresa de servicio. *Revista educación en valores*, 6-7.
- Sandoval Caraveo, M. C. (2004). Concepto y dimensiones del clima organizacional. *Hitos de Ciencias Económico Adminstrativas*, 33-40.
- Segredo Pérez, A. M. (2013). Clima Organizacional en la Gestión del Cambio para el desarrollo de la Organización. *Revista cubana de Salud Pública.Cuba*, 389.
- Soto, B. (17 de junio de 2011). Obtenido de Gestión.org/Clima Organizacional: <https://www.gestion.org/>
- Stephen P., R. (2004). *Comportamiento Organizacional.* México: Pearson Educación.
- Tamayo Saborit, M., & Traba Ravelo, Y. (2010). Modelo teórico de clima organizacional. *Contribuciones a la economía.*
- Toro Jaramillo, J. D., & Parra Ramírez, R. D. (2006). *Metodología y conocimeintos- Metodología de la Investigación.* Colombia: Fondo Editorial-Universidad Eafit.
- Váldez Herrera, C. (03 de 02 de 2010). Obtenido de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/equipos-de-trabajo/>

Zans, C. J. (Febrero de 2017). *"Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016"*. Nicaragua. Recuperado el 19 de Marzo de 2018, de <http://repositorio.unan.edu.ni/4744/1/5805.pdf>