



FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“Clima Organizacional actual de la empresa Mi Financiera S.A.C., Cajamarca 2017”

Trabajo de Investigación para optar el grado de:

Bachiller en Administración

Autor:

Katherin Gissel Urteaga Cachay

Asesor:

Dr. Miguel Angel Macetas Hernández

Cajamarca – Perú

2017

ÍNDICE DE CONTENIDOS

INDICE DE CONTENIDOS.....	ii
ÍNDICE DE TABLAS.....	iv
ÍNDICE DE FIGURAS.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
INTRODUCCIÓN.....	8
1.1. Realidad problemática.....	8
1.2. Formulación del problema.....	9
1.3. Justificación.....	9
1.3.1. Justificación teórica.....	9
1.3.2. Justificación aplicativa o práctica.....	9
1.4. Alcance y Limitaciones.....	10
1.5. Objetivos.....	10
1.5.1. Objetivo General.....	10
1.5.2. Objetivos Específicos.....	11
2. MARCO TEÓRICO.....	12
2. 1. Antecedentes.....	12
2.1.1. Internacionales.....	12
2.1.2. Nacionales.....	13
2.2. Bases Teóricas.....	14
2.2.1. Definiciones de Clima Organizacional.....	14
2.2.2. Características del clima Organizacional.....	16
2.2.3. Teorías del Clima Organizacional.....	17
2.2.3.1. Teoría de Rensis Likert.....	17
2.2.3.2. Teoría Mc Gregor.....	19

2.2.3.3. Teoría Factores de Herzberg.....	20
2.2.4. Dimensiones del Clima Organizacional	20
2.2.5. Importancia del Clima Organizacional.....	23
2.2.6. Beneficios del Clima Organizacional.....	23
3. HIPÓTESIS.....	25
3.1. Hipótesis.....	25
3.2. Operacionalización de Variables.....	25
4. METODOLOGÍA.....	26
4.1. Diseño de Investigación.....	26
4.2. Unidad de estudio	26
4.3. Población.....	26
4.4. Muestra.....	26
4.5. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos.....	27
4.6. Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos.....	27
5. RESULTADOS	28
6. DISCUSIÓN.....	36
7. CONCLUSIONES.....	38
8. REFERENCIAS.....	39
9. ANEXOS.....	41

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°1: Distribución de colaboradores que opinan sobre como es el clima organizacional en su dimensión estructura de la empresa Mi Financiera, Cajamarca 2017.....	29
Tabla N°2: Distribución de colaboradores que opinan sobre como es el clima organizacional en su dimensión responsabilidad individual de la empresa Mi Financiera, Cajamarca 2017.....	30
Tabla N°3: Distribución de colaboradores que opinan sobre como es el clima organizacional en su dimensión recompensa de la empresa Mi Financiera, Cajamarca 2017.....	31
Tabla N°4: Distribución de colaboradores que opinan sobre como es el clima organizacional en su dimensión riesgo y toma decisiones de la empresa Mi Financiera, Cajamarca 2017.....	32
Tabla N°5: Distribución de colaboradores que opinan sobre como es el clima organizacional en su dimensión apoyo de la empresa Mi Financiera, Cajamarca 2017.....	33
Tabla N°6: Distribución de colaboradores que opinan sobre como es el clima organizacional en su dimensión tolerancia al conflicto de la empresa Mi Financiera, Cajamarca 2017.....	34
Tabla N°6: Distribución de colaboradores que opinan sobre como es el clima organizacional de la empresa Mi Financiera, Cajamarca 2017.....	35

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N°1: Opinión de los colaboradores sobre como es el clima organizacional en su dimensión estructura organizacional de la empresa Mi Financiera, Cajamarca 2017.....	29
Figura N°2: Opinión de los colaboradores sobre como es el clima organizacional en su dimensión responsabilidad individual de la empresa Mi Financiera, Cajamarca 2017.....	30
Figura N°3: Opinión de los colaboradores sobre como es el clima organizacional en su dimensión recompensa de la empresa Mi Financiera, Cajamarca 2017.....	31
Figura N°4: Opinión de los colaboradores sobre como es el clima organizacional en su dimensión riesgo y toma decisiones de la empresa Mi Financiera, Cajamarca 2017.....	32
Figura N°5: Opinión de los colaboradores sobre como es el clima organizacional en su dimensión apoyo de la empresa Mi Financiera, Cajamarca 2017.....	33
Figura N°6: Opinión de los colaboradores sobre como es el clima organizacional en su dimensión tolerancia al conflicto de la empresa Mi Financiera, Cajamarca 2017.....	34
Figura N°7: Opinión de los colaboradores de la empresa Mi Financiera, sobre como es el clima organizacional, Cajamarca 2017.....	35
Figura N°8: Opinión de los colaboradores de la empresa Mi Financiera, sobre como es el clima organizacional, Cajamarca 2017.....	35
Figura N°9: Colaboradoras de La Empresa Mi Financiera S.A.C.....	44
Figura N°10: Colaboradoras de La Empresa Mi Financiera S.A.C.....	44

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue conocer como es el clima organizacional actual de la empresa Mi Financiera Sociedad Anónima Cerrada, Cajamarca 2017; con la finalidad de tener una visión clara y precisa sobre las percepciones que tienen los colaboradores sobre su ambiente laboral y así poder establecer los mecanismos necesarios para cumplir con las metas estratégicas establecidas.

Para la realización de este estudio se aplicó a 11 colaboradores que ha constituido la unidad de análisis una encuesta de clima laboral tomaran en consideración las dimensiones propuestas por los autores Litwin y Stringer las cuales están divididas en: estructura, responsabilidad individual, recompensa, riesgo y toma decisiones, apoyo y calidez; y, tolerancia al conflicto; los datos que se obtuvieron fueron procesados con el programa SPSS. El tipo de investigación que se realizó fue no experimental, descriptivo con diseño transversal.

Los resultados obtenidos evidenciaron que el clima organizacional actual de la empresa Mi Financiera es buena.

ABSTRACT

The objective of the present investigation was to know as is the current organizational climate of the company Mi Financiera Sociedad Anónima Cerrada, Cajamarca 2017; with the purpose of having a clear and precise vision about the perceptions that the collaborators have about their work environment and thus be able to establish the necessary mechanisms to fulfill the established strategic goals.

For the accomplishment of this study was applied to 11 collaborators that has constituted the unit of analysis a labor climate survey will take in consideration the dimensions proposed by the authors Litwin and Stringer which are divided in structure, individual responsibility, reward, risk and take decisions, support and warmth; and, tolerance to conflict; the data that were obtained were processed with the SPSS program. The type of investigation that was carried out was non-experimental, descriptive with transversal design.

The results obtained showed that the current organizational climate of Mi Financiera is good.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

8. REFERENCIAS

- Arroyo, R. (2012). *Habilidades gerenciales: desarrollo de destrezas, competencias y actitud*. Ecoe Ediciones
- Bonilla, K. P. (2014). *Percepción de los docentes referente al Clima Organizacional de la Escuela Tecnológica de la Universidad Nacional de Piura 2014*. (Tesis de Maestría). Universidad de Piura, Perú.
- Brunet, L. (1987). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones: Definiciones, diagnóstico y consecuencias*. México: Trillas.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. México: McGraw Hill.
- Dessler, G. (1998). *Administración*. México: Mc. Graw Hill.
- García Solarte, M. (2011). *Clima organizacional y su diagnóstico: una aproximación conceptual*. Cuadernos de Administración. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>
- Goncálves, A. (2000). *Fundamentos del clima organizacional*. Sociedad Latinoamericana para la calidad (SLC).
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P (2006). *Metodología de la Investigación*. (4°. Ed). México: McGraw-Hill.
- Jull, S.K. & Quispe, R. (2016). *Niveles de estrés y clima laboral en los Colaboradores de una empresa privada de Lima*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Autónoma del Perú, Lima.
- Llaguento.L.E. & Becerra, S. k. (2014). *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Divemotor de la ciudad de Cajamarca, en el año 2014*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada del Norte, Cajamarca, Perú.
- Méndez, C. (2006). *Clima Organizacional En Colombia. El IMCOC: Un método de análisis para su intervención*. Bogotá, Colombia: Centro Editorial Universitario del Roario.
- Marchant, L. (2005). *Actualizaciones para el desarrollo organizacional*. Primer seminario Viña del Mar. Chile: Edita.

- Perú. Ministerio de Salud (2008). Resolución Ministerial N° 623-2008/MINSA: Documento Técnico: *Metodología para el Estudio del Clima Organizacional*. Recuperado de http://www.minsa.gob.pe/dgsp/clima/archivos/metodologia_clima.pdf
- Rodriguez, L. (2014). *Importancia de los Recursos Humanos*. Recuperado de <http://www.eoi.es/blogs/mintecon/2014/04/14/la-importancia-de-recursos-humanos/>
- Quiroz, S. L. (2016). *Diagnóstico del Clima Organizacional de una empresa comercializadora de libros*. (Tesis de Maestría). Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería de Ciencias Sociales y Administrativas, México.
- Quezada, N. (2010). *Metodología de la investigación: Estadística aplicada en la investigación*. Perú: Macro.
- Robbins, S. (1999). *Comportamiento Organizacional*. Prentice Hall. Pearson.
- Robbins, S. & Coulter, M (2014). *Administración*. (12° edición). Mexico: Pearson
- Solorzano, L.M. (2015). *Diagnóstico del clima organizacional en la gasolinera CVGas, estación Talpetate*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Rafael Landívar, San Juan Chamelco, Alta Verapaz, F.
- Salom y Colombia (1994). *Motivación de logro, actitud hacia el trabajo, satisfacción laboral y estrés*. Revista interamericana de Psicología Ocupacional. Volumen 13.
- Sandoval, M.C., (2004.). *Concepto y dimensiones del clima organizacional*. Recuperado de http://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/lic/AE/EA/AM/02/Concepto_dimensiones.pdf.
- Torrecilla, O.D., (s.f.). *Clima organizacional y su relación con la productividad laboral*. Recuperado de <https://www.ucongreso.edu.ar/biblioteca/matcatedra/Climaorganizacional.pdf>.
- Valencia, F. C. (2006). *Gestión de Recurso Humano en la Empresa*. tecnoPress.
- Williams, L.V. (2013). *Estudio diagnóstico de clima laboral en una dependencia pública*. (Tesis de Maestría). Universidad Autónoma de Nuevo León, Monterrey.