



FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACION

“RELACION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL CON EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES
DE MAESTRO PERU S.A. – SUCURSAL CAJAMARCA 2017”

Trabajo de investigación para optar al grado de:

Bachiller en Administración

Autor:

Carlos Antonio Roncal Narváez

Asesor:

Dr. Miguel Ángel Macetas Hernández

Cajamarca – Perú

2017

INDICE DE CONTENIDOS

INDICE DE CONTENIDOS	i
INDICE DE TABLAS	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT.....	v
CAPITULO 1. INTRODUCCION.....	7
1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	7
1.2. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN.....	9
1.2.1. PROBLEMA GENERAL.....	9
1.2.2. PROBLEMAS ESPECIFICOS.....	9
1.3. OBJETIVOS.....	9
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	9
1.3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	9
1.4. JUSTIFICACIÓN.....	10
1.5. ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN.....	11
CAPITULO 2. MARCO TEORICO.....	12
2.1. ANTECEDENTES.....	12
2.2. BASES TEORICAS.....	14
2.2.1. CLIMA ORGANIZACIONAL.....	14
2.2.1.1. TEORÍA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LIKERT.....	15
2.2.1.2. TIPOS DE CLIMA ORGANIZACIONAL.....	16
2.2.1.2.1. CLIMA AUTORITARIO:.....	16
2.2.1.2.2. CLIMA PARTICIPATIVO:.....	16
2.2.1.3. CARACTERÍSTICAS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL.....	17
2.2.1.4. DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL.....	18
2.2.2. DESEMPEÑO LABORAL.....	19
2.2.2.1. PIRÁMIDE DE NECESIDADES DE MASLOW.....	20
2.2.2.2. FACTORES DETERMINANTES PARA LA SATISFACCIÓN LABORAL.....	21
2.2.2.3. FACTORES DEL DESEMPEÑO LABORAL.....	21
2.2.2.3.1. FACTORES INTERNOS.....	21
2.2.2.3.2. FACTORES DUROS.....	21
2.2.2.3.3. FACTORES BLANDOS.....	22
2.2.2.3.4. ORGANIZACIÓN Y SISTEMAS.....	22
2.2.2.3.5. FACTORES EXTERNOS.....	22
2.2.2.4. DIMENSIONES DEL DESEMPEÑO LABORAL.....	23
2.2.2.4.1. PRODUCTIVIDAD LABORAL.....	23
2.2.2.4.2. DIMENSIÓN EFICACIA.....	24
2.2.2.4.3. DIMENSIÓN EFICIENCIA LABORAL.....	25

2.2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.	26
CAPITULO 3. HIPOTESIS	28
3.1. FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS.....	28
3.2. VARIABLES.....	28
3.3. OPERACIÓN DE VARAIBLES.	28
CAPITULO 4. METODOLOGIA	29
4.1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	29
4.2. POBLACIÓN.....	29
4.3. MUESTRA.....	29
4.4. TECNICAS Y RECOLECCIÓN DE DATOS.	30
4.5. METODOS Y PROCEDIMIENTOS DE ANALISIS DE DATOS.	30
CAPITULO 5. RESULTADOS.	31
CAPITULO 6. DISCUSIÓN	35
CONCLUSIONES	36
PROPUESTA DE SOLUCIÓN.	36
REFERENCIAS.	37
ANEXOS	40

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de variables.	28
Tabla 2: Relación del Clima organizacional con el desempeño laboral en Maestro Perú S.A. - Sucursal Cajamarca	31
Tabla 3: Relación del Clima organizacional con el desempeño laboral en la dimensión productividad en Maestro Perú S.A. - Sucursal Cajamarca	32
Tabla 4: Relación del Clima organizacional con el desempeño laboral en la dimensión eficacia en Maestro Perú S.A. - Sucursal Cajamarca	33
Tabla 5: Relación del Clima organizacional con el desempeño laboral en la dimensión eficiencia en Maestro Perú S.A. - Sucursal Cajamarca	34
Tabla 6: Valoración del Coeficiente del Alfa de Cronbach (α) (Landis y Koch, 1977). Valoración de la concordancia según los valores del coeficiente de correlación Intraclase (CCI).	42
Tabla 7: Resultado del análisis de fiabilidad del instrumento	42
Tabla 8: Correlación de Spearman entre la variable independiente y la variable dependiente	43
Tabla 9: Correlación de Spearman entre la variable independiente y la variable dependiente en su dimensión productividad.	43
Tabla 10: Correlación de Spearman entre la variable independiente y la variable dependiente en su dimensión eficacia.....	44
Tabla 11: Correlación de Spearman entre la variable independiente y la variable dependiente en su dimensión eficiencia.....	44

RESUMEN

El presente estudio de investigación se realizó en 21 colaboradores de Maestro Perú S.A. – Sucursal Cajamarca en el 2017, con un enfoque cuantitativo del tipo correlacional no experimental, teniendo como objetivo el determinar la relación existente entre el clima organizacional con el desempeño laboral, en las dimensiones productividad, eficacia y eficiencia, aplicando dos encuestas, para medir el clima organizacional se utilizó una encuesta de 36 preguntas y para medir el desempeño laboral se utilizó una encuesta de 12 preguntas, instrumento que fue validado a través del alfa de Chronbach, los datos fueron analizados utilizando el software SPSS v.23, para obtener las tablas de frecuencia y el análisis de correlación entre las variables y las dimensiones, logrando demostrar que entre el clima organizacional y el desempeño laboral existe una relación positiva moderada, también se pudo determinar que con respecto a las dimensiones analizadas, de acuerdo al coeficiente de correlación de Spearman las tres dimensiones analizadas evidenciaron tener relación entre el clima organizacional con el desempeño laboral, que son productividad, eficacia y eficiencia.

PALABRAS CLAVE: clima organizacional, desempeño laboral, relación

ABSTRACT

The present research study was carried out in 21 collaborators of Maestro Perú S.A. - Office Cajamarca in 2017, with a quantitative approach of not experimental correlational type, aiming to determine the relationship between organizational climate and job performance, in the dimensions of productivity, efficacy and efficiency, applying two surveys, to measure the organizational climate was used a survey of 36 questions and to measure labor performance we used a survey of 12 questions, instrument that was validated through the Chronbach alpha, data were analyzed using SPSS software v.23, to obtain the tables frequency and the correlation analysis between the variables and the dimensions, demonstrating that between the organizational climate and the job performance there is a moderate positive relation, it was also possible to determine that with respect to the analyzed dimensions, according to the correlation coefficient of Spearman, the three dimensions analyzed showed a relation between the organizational climate with job performance, which are productivity, efficacy and efficiency.

KEY WORDS: organizational climate, job performance, relation

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

REFERENCIAS.

- Arias, F. y Heredia, V. (2011). *Administración de Recursos Humanos para el alto desempeño*. Recuperado de: <http://eusebia42.blogspot.pe/2011/05/ejemplo-de-matriz-de-evaluacion-del.html>
- Bain. (2003). *La productividad*. Colombia: McGraw-Hill.
- Castro, G. (2010). *Clima laboral y satisfacción laboral de las enfermeras – Hospital Provincial Docente Belén – Lambayeque – 2009*. Perú: USAT.
- Chiavenato, H. (1970). *Administración de Recursos Humanos*. Mac Graw Hill. México.
- Chiavenato, H. (2000). *Administración de Recursos Humanos*: Colombia; MC Graw Hill.
- Chumbes, P. y Tello, C. (2016). *Clima Organización y satisfacción del cliente, en empresas hoteleras de la ciudad de Iquitos*, Proyecto de Investigación de la ciudad de Iquitos, Perú. Recuperado de: http://181.176.243.24:8080/html/proyectos/archivo_proyectos/Proyecto%20de%20investigaci%C3%B3n%20Turismo.pdf
- D’Alessio, F. (2012). *Administración de las Operaciones Productivas (1a ed.)*. México: Pearson.
- Enriquez Loredo, P. (2014). *Motivación y desempeño laboral de los empleados del instituto de la visión en México*. Tesis de maestría. Universidad de Montemorelos, México. Recuperado de: <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/381/TESIS%20FINAL%20paty%20definitiva.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Feliú, P. (2000). *Evaluación organizacional aumenta la productividad de las compañías*. *Diario El Nacional*. E/10. 20 Febrero 2000. Caracas. Venezuela
- Guevara, F. y Tafur, A. (2015). *Influencia del Clima Laboral el en Desempeño de los trabajadores de la Empresa Kentucky Fried Chicken Sede Real Plaza En La Ciudad De Trujillo*. Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1438/1/Guevara_Franklin_Influencia_Clima%20Laboral.pdf

-
- Hernández, R., Fernández C., Baptista, P. (2010) *Metodología de la Investigación*. (5a. ed.). México.
- León, S. (2016). Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de la institución Fondo MIVIVIENDA S.A. Sede Central - Lima en el año 2015. Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/5285>
- Leyton, S., Meza, A. y Sáenz, I. (2012). *Satisfacción labora y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades, Surco – Lima – Perú*. Recuperado de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4593/ALFARO_LEYTON_MEZA_SAEENZ_SATISFACCION_LABORAL.pdf?sequence=1
- Oscoco, H. (2015). *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal de la Municipalidad Distrital Pacucha – Andahuaylas, Apurímac, 2014*. Andahuaylas.
- Quispe Vargas, E. (2015), *Clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015*. Tesis, Universidad Nacional José María Arguedas. Recuperado de: <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/230/20-2015-EPAE-Quispe%20Vargas-Clima%20organizacional%20y%20desempe%C3%B1o%20laboral%20en%20la%20MD%20de%20Pacucha.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rodríguez, E. (2011). *Matriz de evaluación del desempeño laboral, Recursos Humanos*. Recuperado de <http://eusebia42.blogspot.pe/2011/05/ejemplo-de-matriz-de-evaluacion-del.html>
- Rodríguez M., Darío. (2005). *Diagnóstico organizacional*. (6a ed.). Alfaomega. México
- Ruiz, F. (2010). *Propuesta de estrategias para mejorar del clima organizacional en la empresa Costa Gas – Chiclayo (tesis)*. Perú USAT.
- Salazar, S. y Espionosa, J. (2016). *El clima organizacional y el desempeño laboral en la oficina Distrital 05d01 Latacunga Educación*. Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/24549>

-
- Seisdedos, N. (1985). *Clima laboral y su medición*. Artículo de la Revista del Colegio de Psicólogos de Madrid, Nº 2. Recuperado de http://www.copmadrid.org/webcopm/publicaciones/trabajo/1985/vol2/arti1.htm#_Hlk445532847
- Sherman, A. (1998). *Administración de recursos humanos*. (11a ed.). Thomson. México
- Uría, D. (2011). El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato, Tesis de la ciudad de Ambato, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1376/1/296%20Ing.pdf>
- Villavicencio, M. A. (Febrero de 2015). *Efectos de una intervención ad hoc sobre el clima organizacional y el desempeño laboral*. México, México.
- Werther, W. (2000). *Administración de personal y recursos humanos*. (5a ed.). McGraw-Hill Interamericana Editores. México D.F