



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DE FINANCIERA CONFIANZA AGENCIA
CHULUCANAS – I SEMESTRE 2016”**

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA

ZETA VILLASECA, ANYELINA KAREN

ASESOR

MAG. RUBÉN MORE VALENCIA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

PIURA – PERÚ

2016

Página del jurado

Mag. Rubén More Valencia
Presidente

Mag. Carmen Milena Noblecilla Saavedra
Secretario

Dra. Nelida Rodríguez de Peña
Vocal

Dedicatoria

Dedico a Dios, a mis padres y familiares que apostaron por mí, por su constante apoyo y confianza en toda mi carrera universitaria.

Agradecimiento

Agradezco a mis padres por brindarme su apoyo y consejo, porque fueron quienes apostaron por mí.

Asimismo a mis profesores de la Universidad César Vallejo, por su orientación para la elaboración de esta tesis y por brindarme todos sus conocimientos que facilitaron la culminación de esta investigación.

Declaración de Autenticidad

Yo, Zeta Villaseca, Anyelina Karen, con DNI N° 40616662 , a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se muestra en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Piura, Febrero 2017

Zeta Villaseca, Anyelina Karen

DNI N° 40616662

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la universidad César Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada: “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de Financiera Confianza Agencia Chulucanas – 1 semestre 2016”, conformada por los siguientes capítulos:

Capítulo I: Introducción, se detalla la realidad problemática, los antecedentes, las teorías referentes, los problemas de la investigación, la justificación y los objetivos.

Capítulo II: Método, diseño de la investigación, las variables y su operacionalización, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, los métodos de análisis de datos y finalmente los aspectos éticos.

Capítulo III: Se detallan los resultados arrojados a través de la aplicación de los instrumentos en esta investigación

Capítulo IV: Se presenta la discusión de los diferentes resultados con los trabajos previos, se contrastan las teorías relacionadas al tema con los resultados obtenidos en esta investigación y se detalla el desarrollo de la propuesta a la investigación.

Capítulo V y VI: Se presentan las diferentes conclusiones y recomendaciones a las cuales se llegaron después de evaluar los resultados.

Capítulo VII: Se presentan las referencias bibliográficas que sirvieron como base para el desarrollo de la presente investigación.

Cuyo objetivo general es: Determinar el grado de relación que existe entre Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores de Financiera Confianza Agencia Chulucanas - 1 Semestre 2016, la misma que someto a vuestra consideración y espero cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de licenciada en administración.

ÍNDICE DE CONTENIDO

<i>Página del jurado</i>	<i>ii</i>
<i>Dedicatoria</i>	<i>iii</i>
<i>Agradecimiento</i>	<i>iv</i>
<i>Declaración de Autenticidad</i>	<i>v</i>
<i>Presentación</i>	<i>vi</i>
INDICE	vii
INDICE DE TABLAS	ix
<i>Resumen</i>	<i>x</i>
<i>Abstract</i>	<i>xi</i>
INDICE DE CONTENIDO	12
INTRODUCCIÓN	
1.2. Realidad Problemática	
1.2.1 <i>Antecedentes Internacionales</i>	13
1.2.2. <i>Antecedentes Nacionales</i>	14
1.2.3. <i>Antecedentes Locales</i>	15
1.3. Teorías relacionadas al tema	16
1.3.1.2. <i>Importancia del Clima Organizacional</i>	17
1.3.1.3. <i>Dimensiones del Clima Organizacional</i>	17
1.3.1.4. <i>Modelo De Clima Organizacional</i>	19
1.3.2. <i>Desempeño laboral</i>	19
1.3.2.1 <i>Importancia del desempeño laboral</i>	20
1.3.2.2. <i>Los elementos principales del desempeño organizacional son:</i>	20
1.3.2.3. <i>Evaluación de desempeño</i>	21
1.3.3. <i>Marco Contextual</i>	21
1.3.3.1. <i>Datos de la Empresa</i>	21
1.3.3.2. <i>Reseña Histórica</i>	21
1.4. <i>Formulación del Problema</i>	22
1.4.1 <i>Pregunta General</i>	22
1.4.2. <i>Preguntas Específicas</i>	22
1.5 <i>Justificación</i>	23
1.6 <i>Hipótesis</i>	24
1.6.1. <i>Hipótesis General</i>	24
1.6.2. <i>Hipótesis Específicas</i>	24
1.7. <i>Objetivos</i>	24
1.7.1. <i>Objetivo General</i>	24
1.7.2.	25
II.- METODO	26
2.1. <i>Diseño de la Investigación</i>	26
2.2. <i>Variables, Operacionalizacion</i>	26
<i>Operación de las Variables</i>	28
2.3. <i>Población y muestra</i>	29
2.4. <i>Técnicas e Instrumentos de recolección de datos</i>	29
2.5. <i>Métodos de análisis de datos</i>	29
2.6. <i>Aspectos éticos</i>	29
III. RESULTADOS	30

<i>3.1. Tabla 2 Percepción media de los trabajadores por las dimensiones del clima laboral</i>	31
<i>3.2. Desempeño laboral que existe en los trabajadores de Financiera Confianza Agencia Chulucanas – I Semestre 2016</i>	32
<i>3.3. Relación entre la realización personal y el desempeño laboral de los trabajadores de Financiera Confianza Agencia Chulucanas – I Semestre 2016</i>	33
<i>3.4. Relación entre la identificación laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de Financiera Confianza Agencia Chulucanas – I Semestre 2016</i>	34
<i>3.5. Relación entre al Supervisión y el desempeño laboral trabajadores de Financiera Confianza Agencia Chulucanas I Semestre 2016</i>	35
<i>3.6. Relación entre la comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores de Financiera Confianza Agencia Chulucanas I Semestre 2016</i>	36
<i>3.7. Relación que existe entre Clima Organización y Desempeño Laboral de los Trabajadores de Financiera Confianza Agencia Chulucanas I Semestral 2016</i>	37
<i>3.8. Relación que existe entre Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores de Financiera Confianza Agencia Chulucanas I Semestre 2016</i>	38
<i>IV.- DISCUSION</i>	39
<i>V.- CONCLUSIONES</i>	42
<i>VI.- RECOMENDACIONES</i>	44
<i>VII REFERENCIAS</i>	45
<i>ANEXOS7</i>	47
<i>ESCALA CLIMA LABORAL</i>	48
<i>FORMATO DE EVALUACION DE DESEMPEÑO</i>	51
<i>MATRIZ DE CONSISTENCIA</i>	53

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Clima organizacional en la Financiera Confianza Agencia Chulucanas	30
Tabla 2. Percepción media de los trabajadores por las dimensiones del clima laboral	31
Tabla 3. Nivel de desempeño de los trabajadores de la Financiera Confianza	32
Tabla 4. Relación entre la dimensión del clima laboral, realización personal y el desempeño laboral de los trabajadores	33
Tabla 5. Relación entre la dimensión del clima laboral, involucramiento laboral y el desempeño laboral de los trabajadores	34
Tabla 6. Relación entre la dimensión del clima laboral, Supervisión y el desempeño laboral de los trabajadores	35
Tabla 7. Relación entre la dimensión del clima laboral, comunicación, y el desempeño laboral de los trabajadores	36
Tabla 8. Relación entre la dimensión del clima laboral, Condiciones laborales, y el desempeño laboral de los trabajadores	37
Tabla 9. Relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores	38

RESUMEN

El objetivo principal de esta investigación fue determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de Financiera Confianza S.A. - Agencia Chulucaas I Semestre 2016. El tipo de investigación es no experimental - correlacional. En el caso del clima laboral se utilizó la escala de Sonia Palma, que está estructurada en escala de Tipo Likert. El segundo instrumento fue una ficha de evaluación del desempeño por Gary Dessler. Los resultados de la investigación muestran que el clima laboral de Financiera Confianza Agencia Chulucanas es bastante favorable y los trabajadores demuestran un óptimo desempeño. En general el estudio no encontró evidencias de que el clima laboral de Financiera Confianza Agencia Chulucanas se encuentre relacionado de manera significativa ($\text{Sig.} > 0.05$) con el desempeño laboral de sus trabajadores. Lo que conduce a rechazar la hipótesis de investigación y sugerir otras investigaciones sobre variables que expliquen mejor el clima y desempeño laboral del trabajador.

Palabras clave: Clima organizacional, desempeño laboral, financiera.

ABSTRACT

The main objective of this research was to determine the relationship between organizational climate and job performance of workers Financial Trust Agency SA Chulucanas first half 2016. The research is not experimental -correlational. Palma Sonia scale, which is structured in Likert scales are used in the case of the working environment. The second instrument is a record performance evaluation given by Gary Dessler. The research results show that the working environment Chulucanas Financial Trust Agency is quite favorable and job performance as workers demonstrate good performance. Overall the study found no evidence that the working environment Chulucanas Financial Trust Agency are significantly relatea (Sig.> 0.05) with the job performance of their workers. Which leads to reject the research hypothesis and suggest further research on variables that best explain the labor climate and worker performance.

Keywords: organizational climate, job performance, Financial.