



**UCV**  
UNIVERSIDAD  
CÉSAR VALLEJO

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**Facultad de Ciencias Empresariales**  
**Escuela Académico Profesional de Administración**

**“EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA  
MOTIVACIÓN LABORAL EN LA COOPERATIVA DE  
AHORRO Y CRÉDITO SAN MARTÍN DE PORRES Ltda. DE  
LA CIUDAD DE TARAPOTO EN EL AÑO 2011”.**

**Tesis que presenta el Bachiller:**  
**DENIS STEVENS TERRONES HERRERA**

**Para obtener el título profesional de:**  
**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**ASESORES: Lic. Adm. ENRIQUE CAMPOS PONCE**  
**Ms. Sc. ALBERTO SOTERO MONTERO**

**TARAPOTO - PERÚ**  
**2011**

## DEDICATORIA

A mis padres, por su invalorable apoyo en mi formación profesional, moral y espiritual; que me ha motivado y permitido culminar mis estudios universitarios con gran éxito.

Denis S. Terrones Herrera

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO  
BIBLIOTECA

CODIGO: 0070 .....

..... APN-PS .....

..... E.1. ....

Nº DE LIBRO: .....

FECHA: 04-06-2012 .....

## PRESENTACIÓN

### **Señores miembros del jurado calificador:**

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos y demás normas establecidas para la obtención del título académico de Administrador en la Universidad César Vallejo someterme a vuestro elevado criterio la tesis denominado “EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA MOTIVACIÓN LABORAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MARTÍN DE PORRES Ltda. EN LA CIUDAD DE TARAPOTO EN EL AÑO 2011”

Espero que el estudio sirva como un antecedente y guía instructiva, para aquellos investigadores que realicen relacionados al tema.

Asimismo, esperamos que este trabajo merezca la crítica de vuestra parte y todos aquellos tengan a bien revisarlo, lo que ha de ser el mejor estímulo para seguir investigando de un tema tan importante como es la evaluación del clima organizacional y su incidencia en la motivación laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Ltda. de la ciudad de Tarapoto.

## AGRADECIMIENTO

El reconocimiento a mí:  
asesor metodológico, Ms. Sc. Alberto Sotero Montero  
y asesor temático, Lic. Adm. Enrique Campos Ponce,  
por brindarme siempre las recomendaciones  
oportunas a las consultas realizadas.

# ÍNDICE

<b>Contenido</b>	<b>Página</b>
DEDICATORIA	ii
PRESENTACIÓN	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARACIÓN JURADA DE AUTENCIDAD	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	vii
INTRODUCCIÓN	ix
CAPÍTULO I: MARCO METODOLÓGICO	11
1.1 El problema	11
1.2 Objetivos	17
1.3 Hipótesis	17
1.4 Variables – Indicadores	18
1.5 Metodología o diseño de la ejecución	18
CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL CIENTÍFICO	21
2.1. Marco teórico	21
2.2. Marco conceptual	41
CAPÍTULO III: DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	43
CAPÍTULO IV: CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	76
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS	78
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	82
6.1. Conclusiones	82
6.2. Recomendaciones	83
CAPÍTULO VII: BIBLIOGRAFÍA Y ANEXOS	84
7.1 Bibliografía	84
7.2 Anexos	86

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO

El suscrito, Bachiller, Denis Stevens Terrones Herrera, identificado con DNI N° 45313218, domiciliado en el Jr. Manuela Morey N° 544

**DECLARO BAJO JURAMENTO**, que los datos considerados y los resultados obtenidos de la investigación titulada:“**EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA MOTIVACIÓN LABORAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MARTÍN DE PORRES Ltda. EN LA CIUDAD DE TARAPOTO EN EL AÑO 2011**”

Es de mi autoría y fue realizado para obtener el **TÍTULO PROFESIONAL DE ADMINISTRADOR**.

En caso de faltar a la verdad me someto a las sanciones que se impongan por la ley.

Tarapoto, 14 de Diciembre del 2011.

-----  
**Denis Stevens Terrones Herrera**

**DNI N° 45313218**

## RESUMEN

El trabajo de investigación trata sobre la “Evaluación del clima organizacional y su incidencia en la motivación laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres para el año 2011”, donde observaremos la situación actual del clima, clima que se encuentra dentro de los estatutos y políticas de la empresa. Como sabemos el Clima Organizacional se refiere al ambiente que se crea y se vive en las organizaciones laborales, los estados de ánimo y cómo estas variables pueden afectar el comportamiento de los trabajadores.

La investigación el clima organizacional y su incidencia en la motivación laboral tienen por objetivo evaluar los principales factores del clima organizacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres para el año 2011.

Una vez evaluados y observados los resultados, se podrán realizar sugerencias tales como, proponer alternativas de mejoramiento de aquellas situaciones adversas a las actividades de los trabajadores que dificultan su buen accionar de manera que se pueda realizar un trabajo dentro de un buen clima organizacional con eficiencia y oportunidad.

Utilizando como instrumento de recolección de datos, una guía de entrevista donde determinaremos las dimensiones del clima organizacional y la motivación laboral que ayuden al desarrollo personal y organizacional de los trabajadores de la cooperativa.

Concluyendo que la hipótesis es aceptada debido a que los resultados obtenidos demuestran que el clima organizacional es bueno e incide en la motivación laboral de la cooperativa.

## ABSTRACT

The work of investigation on the "Evaluating the organizational op and its impact on work motivation of the Savings and Credit Cooperative of San Martin de Porres for the year 2011" where we observe the present situation climate, that is within of the statutes and policies of the company. As we know the Organizational Climate refers to the atmosphere that is created and lived in labor organizations, mood sand how you are variables can affect the be have or of workers.

Our investigation the organizational climate and its impact on labor motivation aims to assess the pñncipal factors of organizational climate of the Savings and credit Cooperative and San Martin de Porres for the year 2011.

Once evaluated and observed the results, we can make suggestions such as; propose options for improving adverse situations workers activities that hinder their good deeds so as toper form working a good organizational climate with efficiency and opportunity.

Using as instrument of collection of data, an interview guide which will determine the dimensions of organizational climate and labor motivation to help the personal and organizational development of the workers of the cooperative.

Concluding that the hypothesis is accepted because the results obtained demonstrate that organizational climate is good and affects the labor motivation of the cooperative.