



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“El clima organizacional y su relación con la productividad en la empresa
Báyental BPO S.A.C., San Borja, en el año 2016”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

Joselyn Jessenya Moya Rodriguez

ASESOR:

Dr. León Espinoza Lessner Augusto

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión del Talento Humano

LIMA – PERÚ
2016 I

PÁGINA DEL JURADO

Dr. Víctor Dávila Arenaza
PRESIDENTE

Dr. Lessner Augusto León Espinoza
SECRETARIO

Dr. Antonio Díaz Saucedo
VOCAL

DEDICATORIA

A Dios que me da la fuerza de continuar siempre. A los forjadores de mi camino, mis padres por brindarme su apoyo incondicional día a día, ellos han sido, son y serán mi motivación. Finalmente a mi hermana que es para mí un gran ejemplo a seguir.

AGRADECIMIENTO

A mi asesor al Dr. Lessner Augusto León Espinoza, por su esfuerzo y dedicación. A mis padres y la universidad que me brindaron la oportunidad para culminar mi primer objetivo.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Joselyn Jessenya Moya Rodriguez con DNI N° 76586488, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela 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 presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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

Lima, 12 de Julio del 2016.

Joselyn Jessenya Moya Rodriguez

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis Titulada “El clima organizacional y su relación con la productividad en la productividad en la empresa Báyental BPO S.A.C., San Borja en el año 2016, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

El Autor

Índice

Carátula

Páginas Preliminares

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	ix
Abstract	ix

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática	1
1.2 Trabajos Previos	2
1.3 Teorías Relacionadas al Tema	5
1.4 Formulación del Problema	16
1.5 Justificación del Estudio	16
1.6 Hipótesis	17
1.7 Objetivo	17

II. MÉTODO

2.1. Diseño de Investigación	18
2.2. Variables, Operacionalización	20
2.3 Población y Muestra	23
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	24
2.5 Métodos de análisis de datos	26
2.6 Aspectos éticos	26

III. RESULTADOS

3.1. Contrastación de Hipótesis	27
3.2. Correlación de variables	28

3.3. Análisis por Resultados	29
IV. DISCUSIÓN	31
V. CONCLUSIONES	36
VI. RECOMENDACIONES	37
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	38
ANEXOS	42

RESUMEN

Se realizó la investigación titulada "El clima organizacional y su relación con la productividad en la empresa Báyental BPO S.A.C., San Borja en el año 2015". Cuyo objeto de estudio fue determinar si el clima organizacional se relaciona con la productividad y si este ha sido percibido por los trabajadores, la muestra del estudio estuvo conformada por 157 ejecutivos telefónicos, para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, como instrumento el cuestionario que estuvo compuesta por 20 preguntas en medición de escala de Likert, asimismo los resultados fueron procesados, analizados y estudiados mediante el programa Spss 23. Teniendo como resultado que el clima organizacional y la productividad tienen una relación entre fuerte y perfecta. Por ello se deduce que al desarrollar de manera adecuada cada uno de los elementos que componen el clima organizacional (estilos de dirección, condiciones laborales, relaciones interpersonales) se lograrán mejoras en los resultados de gestión obtenidos por los colaboradores (productividad).

Palabras claves: Clima organizacional, resultados de gestión, Báyental.

ABSTRACT

Research entitled "The organizational climate and its relationship with productivity in the company Báyental BPO S.A.C., San Borja in 2015" was held. Whose object of study was to determine whether the organizational climate is related to productivity and if this has been perceived by workers, the study sample consisted of 157 telephone executives, for data collection the survey technique was used as instrument the questionnaire consisted of 20 questions measuring Likert scale, also the results were processed, analyzed and studied using SPSS 20 program with the result that the organizational climate and productivity have a relationship between strong and perfect. Therefore it follows that to develop properly each of the elements of the organizational climate (management styles, working conditions, interpersonal relationships) so improvements will be achieved in the management results obtained by employees (productivity).

Keywords: organizational climate, management results, Báyental.