



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE
NEGOCIOS – MBA**

**El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores
de una empresa de Servicios Educativos – Trujillo 2019**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

AUTOR:

Br. Ana Lucía Cruz Chomba (ORCID: 0000-0002-9811-6145)

ASESOR:

Dr. Martin Manuel Grados Vásquez (ORCID: 0000-0002-8620-7859)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y Herramientas Gerenciales

Trujillo – Perú

2020

Dedicatoria

Ésta tesis está dedicada a:

Dios, que es la fortaleza que guía mi existencia y la de los míos.

Mis padres Jorge y Gladys, por guiar mis pasos y con sus valores y principios haber hecho de mí una mujer de bien, impulsándome a alcanzar mis objetivos y enseñándome que todo se puede lograr con esfuerzo y perseverancia.

A mi hermano Jorge por su cariño y por su compañía, siempre apoyando en todo momento, y a toda mi familia que siempre me acompaña y tienen palabras de aliento para seguir adelante.

Agradecimiento

A nuestros docentes de la Escuela de Posgrado de la facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de nuestra maestría.

Al Dr. Martín Manuel Grados Vásquez asesor de nuestro trabajo de investigación quien ha transmitido sus conocimientos y ha guiado con su paciencia, y su rectitud como docente.

ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
ÍNDICE	vi
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	26
2.1 Tipo y diseño de investigación.....	26
2.1.1 Tipo de investigación.....	26
2.1.2 Diseño de investigación	26
2.1.2.1 Para enfoque cuantitativo.....	26
2.1.2.2 Para enfoque cualitativo.....	26
2.2 Sistematización de variables.....	27
2.3 Población, muestra y muestreo	30
2.3.1 Población.....	30
2.3.2 Muestra	31
2.3.2.1 Criterios de selección de la muestra.....	32
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	33
2.4.1 Técnicas	33
2.4.1.1 Para parte cuantitativa	33
2.4.1.2 Para parte cualitativa	33
2.4.2 Instrumentos de Recolección de datos	34
2.4.2.1 Para parte cuantitativa	34
2.4.2.2 Para parte cualitativa	35
2.4.3 Validez y confiabilidad	35
2.5 Procedimiento	36
2.6 Métodos de análisis de datos.....	36
2.7 Aspectos éticos.....	37

III. RESULTADOS.....	38
IV. DISCUSIÓN	49
V. CONCLUSIONES.....	52
VI. RECOMENDACIONES.....	57
VII.REFERENCIAS	59
VIII. ANEXOS.....	62
Anexo 1: Cuestionario clima institucional	62
Anexo 2: Cuestionario desempeño laboral.....	65
Anexo 3: Ficha técnica de clima organizacional.....	67
Anexo 4: Ficha técnica de desempeño laboral	68
Anexo 5: Confiabilidad de instrumentos.....	70
Anexo 6: Validación del cuestionario clima organizacional	71
Anexo 7: Validación del cuestionario desempeño laboral	74
Anexo 8: Base de datos de clima organizacional	77
Anexo 9: Base de datos de desempeño laboral	78
Anexo 10: Guía de entrevista al directivo	79
Anexo 11: Prueba de normalidad de clima organizacional y desempeño laboral	83

Resumen

Hace algunos años no se le daba importancia a las relaciones interpersonales y comportamiento de las personas dentro de la organización, en la actualidad eso ha cambiado, ahora son más las organizaciones que van considerando entre sus objetivos ofrecer un clima laboral en donde el trabajador esté cómodo pues se considera que son componentes fundamentales; un agradable o deficiente clima organizacional conlleva a aumentar o disminuir el rendimiento de los colaboradores y el éxito de la empresa.

El presente trabajo tiene como objetivo analizar el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los colaboradores de una empresa de servicios educativos. El trabajo de investigación presenta un tipo de investigación descriptivo-explicativo, correlacional y fenomenológico; según su alcance es descriptiva porque vamos a describir las características de un grupo y correlacional para determinar el grado de relación entre las variables de estudio, de enfoque mixto porque tendrá una parte de estudio cuantitativa y una parte de estudio cualitativa, no experimental porque no manipularemos las variables y de corte transversal porque realizaremos la medición en un momento único. Se han empleado tres cuestionarios para recolectar datos de cada variable de estudio, se empleó la estadística descriptiva; los datos fueron procesados mediante el software estadístico SPSS v24. Entre las conclusiones más importantes tenemos que existe una correlación significativa entre la variable clima organizacional y la variable desempeño laboral con un resultado $Rho=0.447$, por lo que se acepta la hipótesis. Concluimos que el 92.2% de los colaboradores de una empresa de servicios educativos de la ciudad de Trujillo percibe el clima organizacional con un nivel satisfactorio, y solo el 7.8% de los colaboradores perciben este clima con un nivel moderado. En cuanto se refiere a la aplicación de desempeño laboral, podemos concluir que la mayoría de colaboradores considera que aún están en proceso de lograr los objetivos, por otro lado, tenemos un porcentaje mínimo que demuestra un desempeño laboral eficaz y acorde con el cumplimiento de objetivos. Dado estos resultados se concluye que los trabajadores han desarrollado su trabajo en base a los objetivos planteados por la empresa, pero falta identificar algunos puntos débiles en los que deben recibir apoyo para reforzarlos y enfocarlos a las tareas donde más aptitudes poseen.

Palabras clave: Clima Organizacional, Desempeño Laboral, Relaciones Interpersonales, Empresa, Liderazgo, Comunicación.

Abstract

Some years ago I was not given importance to interpersonal relationships and behavior of individuals within the organization, now that has changed, now there are more organizations that are considering among their objectives to offer a work environment where the worker is comfortable because they are considered to be fundamental components; a pleasant or deficient organizational climate leads to increase or decrease the performance of employees and the success of the company. Analyze the organizational climate and work performance of the employees of an educational services company. The research paper presents a type of descriptive – explanatory, correlational and phenomenological research; according to its scope it is descriptive because we are going to describe the characteristics of a group and correlational to determine the degree of relationships between the study variables, of mixed approach because it will have a quantitative study part and a qualitative study part, not experimental because we will not manipulate the variables and cross – sectional because we will perform the measurement in a unique moment. The questionnaires have been used to collect data from each study variable, descriptive statistics were used; the data was processed using the statistical software SPSS v24. Among the most important conclusions we have that there is a significant correlation between the organizational climate variable and the labor performance variable with a result $Rho=0.447$, so the hypothesis is accepted. We conclude that 92.2% of employees of an educational services company in the city of Trujillo perceive the organizational climate with a satisfactory level, and only 7.8% of employees perceive this climate with a moderate level. Regarding the application of work performance, we can conclude that the majority of employees consider that they are still in the process of achieving the objectives, on the other hand, we have a minimum percentage that demonstrates an effective work performance and in accordance with the fulfillment of objectives. Given these results, it is concluded that the workers have developed their work based on the objectives set by the company, but there are some weaknesses that need to be supported to reinforce them and focus them on the tasks where they have more skills. Given these results, it is concluded that the workers have developed their work based on the objectives set by the company, but there are some weaknesses that need to be supported to reinforce them and focus them on the tasks where they have more skills.

Keywords: Organizational Climate, work performance, interpersonal relationships, business, leadership, communication.

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD
DE LOS TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA UCV

Yo, Dr. **GRADOS VASQUEZ MARTIN MANUEL** docente de Investigación de la Escuela de Posgrado – Trujillo; y revisor del trabajo académico titulado: **El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de Servicios Educativos – Trujillo 2019**, de la estudiante **Cruz Chomba Ana Lucía**, he constatado por medio del uso de la herramienta **turnitin** lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 20 % verificable en el **Reporte de Originalidad** del programa **turnitin**, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la **Universidad César Vallejo**.

Trujillo, 20 de Diciembre del 2019



Dr. GRADOS VASQUEZ MARTIN MANUEL
DNI: 18206812