



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS-MBA

Clima organizacional y desempeño laboral en colaboradores de la
pastelería Rauletti, Tarapoto – 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Administración de Negocios-MBA

AUTORA:

Tuesta Chávez, Celeste Esther (ORCID: 0000-0003-0719-3709)

ASESOR:

Mg. Encomenderos Bancallán, Ivo Martín (ORCID:0000-0001-5490-0547)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencias Funcionales

TARAPOTO – PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios, mis padres y mi esposo quienes me impulsaron e inspiraron para asumir este nuevo reto en mi vida académica

Celeste Esther

Agradecimiento

A Dios por permitirme cumplir una de mis metas, a los maestros por sus enseñanzas, a todos los compañeros de clase por impartir sus conocimientos y experiencias aportando gran valor a mi vida profesional.

La autora

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización:.....	16
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	16
3.5. Procedimientos	20
3.6. Métodos de análisis de datos.....	20
3.7. Aspectos éticos.....	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES	31
VII. RECOMENDACIONES.....	32
REFERENCIAS.....	33
Anexos	39

Índice de tablas

Tabla 1. Dimensiones del clima organizacional que tienen menos relación con el desempeño laboral en la pastelería Rauletti, Tarapoto - 2020	24
Tabla 2. Prueba de normalidad	25
Tabla 3. Coeficiente de correlación de Rho Spearman	26

Índice de figuras

Figura 1. Clima organizacional en la pastelería Rauletti, Tarapoto - 2020	22
Figura 2. Desempeño laboral en la pastelería Rauletti, Tarapoto - 2020	23

Resumen

La investigación tuvo como objetivo establecer la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en colaboradores de la pastelería Rauletti, Tarapoto – 2020. La investigación fue de tipo básica y diseño no experimental, descriptiva correlacional. La población y muestra estuvo constituida por 30 trabajadores, la técnica que se utilizó fue la encuesta y como instrumentos dos cuestionarios. Los principales resultados de investigación mostraron el nivel del clima organizacional como 56.67% regular, 23.33% bueno y 20% malo. El nivel del desempeño laboral fue evaluado como 56.67% regular, 26.67% bueno y 16.67% malo. Las dimensiones del clima organizacional que tienen menor relación con el desempeño laboral son la supervisión y el involucramiento con un Rho Spearman de 0.061 y 0.143 respectivamente. La principal conclusión fue que no existe relación significativa entre las variables. Asimismo, la correlación fue positiva baja (0.236).

Palabras clave: Clima organizacional, desempeño laboral, supervisión.

Abstract

The objective of the research was to establish the relationship between the organizational climate and work performance in employees of the Rauletti pastry shop, Tarapoto - 2020. The research was of a basic type and non-experimental, descriptive correlational design. The population consisted of 30 workers, the technique used was the survey and two questionnaires as instruments. The main research results showed the level of the organizational climate as 56.67% regular, 23.33% good and 20% bad. The level of job performance was evaluated as 56.67% fair, 26.67% good and 16.67% bad. The dimensions of the organizational climate that have the least relationship with job performance are supervision and involvement with a Rho Spearman of 0.061 and 0.143 respectively. The main conclusion was that there is no significant relationship between the variables. Likewise, the correlation was low positive (0.236).

Keywords: Organizational climate, job performance, supervision.




Declaratoria de autenticidad del asesor

Yo, Mgtr. Encomenderos Bancallán, Ivo Martín, docente de la Escuela de Posgrado, Programa académico de la Maestría en Administración de Negocios – MBA de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto, asesor(a) de la tesis titulada:

“Clima organizacional y desempeño laboral en colaboradores de la pastelería Rauletti, Tarapoto – 2020” del autor Br. Tuesta Chávez, Celeste Esther, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones. He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender el trabajo de investigación / tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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 vigentes de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 04 de diciembre de 2020

Apellidos y nombre: Mgtr. Encomenderos Bancallán, Ivo Martín	
DNI: 17623582	
ORCID: https://orcid.org/0000-000154900547	