



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Desempeño laboral y clima organizacional del personal
administrativo de las Pymes del distrito de Puente
Piedra - 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Br. Jacinto Villanueva Pante

ASESOR:

Mg. Santiago Aquiles Gallarday Morales

SECCIÓN:

Ciencias empresariales

LINEA DE INVESTIGACION:

Gestión estratégica del talento humano

PERU - 2018

Dra. Lidia Neyra Huamani

Presidente

Dr. José Víctor Quispe Atuncar

Secretario

Mg. Santiago Aquiles Gallarday Morales

Vocal

Dedicatoria

Oh Dios por tu eterna misericordia hacia este mundo Oh Jesús, Oh E.S. por su amor incondicional. A mi papa Octavio Valois Villanueva León, por su ternura y esfuerzo a mis hermanos Esther, Jesús, Félix, Luis Antonio, a mi mama María Pante del Castillo. Por su comprensión y cariño.

Agradecimientos

A la Universidad César Vallejo por el programa de Maestría, nos ha permitido lograr el grado académico; asimismo, al Mg. Santiago Gallarday Morales, s Is Dra. Estrella esquiagola profesores quien con su saber guiaron el avance y culminación de la tesis.

Índice de contenidos

Páginas	Página
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice de contenidos	vii
Lista de tablas	viii
Lista de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	
I. INTRODUCCIÓN	
1.1 Antecedentes	12
1.2 Fundamentación teórica	16
1.2.1. Bases teóricas de la (nombre de variable 1)	16
1.2.2 Bases teóricas de la (nombre de variable 2)	19
1.3 Justificación	29
1.3.1 Teórica	29
1.3.2 Práctica	31
1.3.3 Metodológica	
1.3.4 Social	35
1.3.5 Legal	35

1.3.6 Epistemológica	35
1.4 Problema	35
1.5 Hipótesis (si corresponde)	37
1.6 Objetivos	37
II. MARCO METODOLOGICO	
2.1 Variables	39
2.2 Operacionalización de las variables	40
2.3 Metodología	42
2.4 Tipos de estudio	42
2.5 Diseño	42
2.6 Población, muestra y muestreo	42
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	43
2.8 Métodos de análisis de datos	45
2.9 Aspectos éticos (si corresponde)	45
III.RESULTADOS	46
IV. DISCUSION	46
V. CONCLUSIONES	46
VI. RECOMENDACIONES	46
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	47
VIII. ANEXOS	49
Anexo 1: Matriz de consistencia	49
Anexo 2 : Instrumento	50
Anexo 3: Fiabilidad Matriz de datos	51
Anexo 4: Base de datos	98
Anexo 5: Artículo científico	72

Lista de tablas

	Página
Tabla 1. Operacionalización de las variables: Desempeño Laboral	43
Tabla 2. Operacionalización de las variables: Clima Organizacional	43
Tabla 3. Alfa de Cronbach del Instrumento Clima Organizacional	46
Tabla 4. Estadísticos de fiabilidad X	46
Tabla 5. Alfa de Cronbach del Instrumento Desempeño Laboral	47
Tabla 6. Estadísticos de fiabilidad Y	47
Tabla 7. Variable Y/ Nivel de Clima Organizacional	54
Tabla 8. Variable X / Nivel de Desempeño Laboral	55
Tabla 9. Variable Dependiente Y / Por Dimensiones Nivel Relaciones Interpersonales	56
Tabla 10. Variable X / Desempeño Laboral / Dimensión / Nivel de Desarrollo Personal	57
Tabla 11. Test de correlación de variables Spearman para Clima organizacional y Desempeño laboral	58
Tabla 12. Test de correlación de variables Spearman para Desempeño laboral y Relaciones interpersonales	59
Tabla 13. Test de correlación de variables Spearman para Desempeño laboral y Liderazgo Transformacional	60
Tabla 14. Test de correlación de variables Spearman para Desempeño laboral y Compromiso Organizacional	61

Índice de figuras

	Página
Figura 1. En la relación al modelo mostrado se obtuvo una correlación significativa de 0.586 entre clima organizacional y satisfacción laboral se acepta la hipótesis planteada	31
Figura 2. La autorrealización según Maslow: cree que el ser humano es un individuo cuyas necesidades cambian y crecen a lo largo de toda su vida	60
Figura 3. Nivel de Clima Organizacional	61
Figura 4. Nivel de Desempeño Laboral	62
Figura 5. Nivel de Relaciones interpersonales	64
Figura 6. Nivel de Desarrollo Personal	67

Resumen

El presente trabajo “Desempeño laboral y clima organizacional del personal administrativo de las Pymes del distrito de Puente Piedra 2016” se ha desarrollado en:

El objetivo de la tesis es el desempeño laboral y clima organizacional del personal administrativo de las Pymes del distrito de Puente Piedra - 2016. Y diferentes tipos de correlación en la investigación que hemos utilizado el método de la observación, aplicando fichas para recopilar la información de las dos variables que contiene la variable: Desempeño y Clima organizacional. Analizando luego, la promoción de la actividad en la empresa a través de las relaciones interpersonales, liderazgo transformacional, compromiso organizacional; Otra dimensión importante, es el desarrollo personal, para la prestación del servicio de atención de calidad.

La metodología usada en la investigación es cuantitativo, correlacional, por cuanto al no tener aún la empresa un sistema de marketing institucional, organizamos los datos y la información, dados estos factores: autorrealización, condiciones laborales. Los resultados, en general, reflejan que el factor de autorrealización de no estar completamente desarrollado.

Concluimos, ha sido elaborado establecer la correlación entre el clima de la organización y satisfacción laboral del personal administrativo de las pequeñas y medianas empresas de Lima Norte, 2016. Para comprender los alcances hemos apelado a estudios e investigaciones que lo enmarcan en un contexto teórico que sustentan la necesidad que tienen las empresas en una mejora competitividad de su gestión.

Palabras claves: relaciones interpersonales, satisfacción laboral.

Abstract

The present work "Labor performance and organizational climate of the administrative personnel of the Pymes of the district of Puente Piedra 2016" has been developed in:

The objective of the thesis is the work performance and organizational climate of the administrative staff of the Pymes of the Puente Piedra district - 2016. And different types of correlation in the research that we have used the observation method, applying tokens to collect the information of the two variables that the variable contains: Performance and organizational climate. Analyzing then, the promotion of the activity in the company through interpersonal relationships, transformational leadership, organizational commitment; Another important dimension is personal development, for the provision of quality service.

The methodology used in the research is quantitative, correlational, in that the company still does not have an institutional marketing system, we organize data and information, given these factors: self-realization, working conditions. The results, in general, reflect that the self-realization factor of not being fully developed.

Conclude, it has been prepared to establish the correlation between the organizational climate and job satisfaction of administrative staff of small and medium enterprises in Lima Norte, 2016. To understand the scope we have appealed to studies and research that frame it in a theoretical context that They support the need that companies have for improving their management's competitiveness.

Key words: interpersonal relationships, job satisfaction.