



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral del
Personal Administrativo sede central de SEDAPAR S.A. 2016**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Br. Carlos Alberto López Condori

ASESOR:

Dra. Fany M. Montaña Revilla

PROGRAMA:

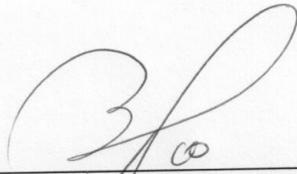
Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Control administrativo

AREQUIPA - 2017

PÁGINA DEL JURADO



Dr. Leonardo Robles Ramírez
Presidente



Mg. Luis Alberto Ramos Ruidias
Secretario



Dra. Fany Montaña Revilla
Vocal

DEDICATORIA

A mi madre Dominga y esposa Juana, por su comprensión y apoyo, ya que de esta manera permitieron que alcance un objetivo más de mi vida.

A mis amigos y compañeros de aula, ya que su ejemplo y tenacidad en el aprendizaje me motivaron a continuar hasta obtener la meta tan ansiada de ser un profesional mejor cualificado.

A mis compañeros de trabajo y altos directivos, por su apoyo en la realización del presente estudio.

Carlos

AGRADECIMIENTO

A la Universidad César Vallejo en sus directivos y docentes, por la excelente labor de gestionar y administrar la cualificación profesional en bien la población peruana.

A mi esposa Juana y familiares por su apoyo y paciencia en la realización del presente trabajo.

A mi jefe del departamento de personal por la autorización para el presente estudio.

El autor

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, CARLOS ALBERTO LOPEZ CONDORI, con DNI 80358632, egresado del programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada "Influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral del Personal Administrativo Sede Central SEDAPAR, 2016", declaro bajo juramento que:

Primero: La presente investigación es de mi autoría.

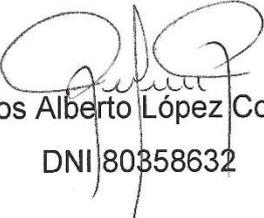
Segundo: La tesis no ha sido plagiada total, ni parcialmente.

Tercero: La tesis no ha sido autoplagiado, es decir, no ha sido presentada, ni publicada anteriormente en otra investigación, ni revista.

Cuarto: De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), autoplagio (presentar como nuevo una investigación publicada anteriormente), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (presentar falsamente la idea de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la universidad César Vallejo.

Quinto: Si la tesis fuese aprobada para su publicación en revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la universidad.

Arequipa, 30 de octubre del 2016.


Carlos Alberto López Condori
DNI 80358632

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Presento ante ustedes esta tesis titulada “Influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral del Personal administrativo Sede Central SEDAPAR, 2016” con el objetivo de determinar la relación existente entre las variables Clima organizacional y Desempeño laboral en el personal administrativo de la empresa SEDAPAR, en cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, y así obtener el grado académico de magíster en gestión pública.

Con esto espero cumplir con los requisitos de aprobación.

El autor.

ÍNDICE

PÁGINAS PRELIMINARES

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTOS	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xi

RESUMEN	xii
---------	-----

ABSTRACT	xiii
----------	------

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática	14
---------------------------	----

1.2 Trabajos previos	16
----------------------	----

1.3 Teorías Relacionadas al Tema.	19
-----------------------------------	----

1.4 Formulación del problema	36
------------------------------	----

1.5 Justificación del estudio	37
-------------------------------	----

1.6 Hipótesis	38
---------------	----

1.7 Objetivos	38
---------------	----

II. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación	40
-----------------------------	----

2.2 Operacionalización de variables	41
-------------------------------------	----

2.3 Población y muestra	43
-------------------------	----

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	44
--	----

2.5 Métodos de análisis de datos.	48
-----------------------------------	----

2.6 Aspectos éticos.	49
----------------------	----

III. RESULTADOS

IV. DISCUSIÓN.

V. CONCLUSIONES.

VI. RECOMENDACIONES.

VII. REFERENCIAS.

VIII ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Anexo 2: Matriz de operacionalización

Anexo 3: Matriz de instrumentos

Anexo 4: Fichas de encuesta

Anexo 5: Fichas técnicas de los instrumentos

Anexo 6: Fichas de validación de instrumentos

Anexo 7: Base de datos

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Población focal o censal por sexo	43
Tabla 2: Clima organizacional	49
Tabla 3 Dimensión 1: Satisfacción de los trabajadores	53
Tabla 4 Dimensión 2: Autonomía en el trabajo	54
Tabla 5 Dimensión 3: Relaciones sociales	55
Tabla 6 Dimensión 4: Unión y apoyo entre compañeros	56
Tabla 7 Dimensión 5: Consideración de los directivos	57
Tabla 8 Dimensión 6: Beneficios y recompensas	58
Tabla 9 Dimensión 7: Motivación y esfuerzo	59
Tabla 10 Dimensión 8: Liderazgo de los directivos	60
Tabla 11: Desempeño laboral	61
Tabla 12 Dimensión 1: Orientación a los resultados	63
Tabla 13 Dimensión 2: Calidad	64
Tabla 14 Dimensión 3: Relaciones interpersonales	64
Tabla 15 Dimensión 4: Iniciativa	65
Tabla 16 Dimensión 5: Trabajo en equipo	66
Tabla 17 Dimensión 6: Organización	67
Tabla 18: Correlación entre variable clima organizacional y dimensión orientación a los resultados	68
Tabla 19 Prueba coeficiente de determinación entre variable clima organizacional y dimensión orientación a los resultados.	69
Tabla 20: Correlación entre variable clima organizacional y dimensión calidad	71
Tabla 21 Prueba coeficiente de determinación entre variable clima organizacional y dimensión calidad.	71
Tabla 22: Correlación entre variable clima organizacional y dimensión relaciones interpersonales	72
Tabla 23 Prueba coeficiente de determinación a la variable clima organizacional y dimensión relaciones interpersonales.	72

Tabla 24: Correlación entre variable clima organizacional y dimensión iniciativa	73
Tabla 25 Prueba coeficiente de determinación entre variable clima organizacional y dimensión iniciativa.	73
Tabla 26: Correlación entre variable clima organizacional y dimensión trabajo en equipo	74
Tabla 27 Prueba coeficiente de determinación a la variable clima organizacional y dimensión trabajo en equipo.	74
Tabla 28: Correlación entre variable clima organizacional y dimensión organización	75
Tabla 29 Prueba coeficiente de determinación a la variable clima organizacional y dimensión organización.	75
Tabla 30: Pruebas de nivel de correlación R de Pearson entre las variables clima organizacional y desempeño laboral	76
Tabla 31 Pruebas coeficiente de determinación a las variables clima organizacional y desempeño laboral.	76

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Población focal o censal por sexo	44
Gráfico 2: Clima organizacional	51
Gráfico 3 Dimensión 1: Satisfacción de los trabajadores	54
Gráfico 4 Dimensión 2: Autonomía en el trabajo	55
Gráfico 5 Dimensión 3: Relaciones sociales	56
Gráfico 6 Dimensión 4: Unión y apoyo entre compañeros	57
Gráfico 7 Dimensión 5: Consideración de los directivos	58
Gráfico 8 Dimensión 6: Beneficios y recompensas	59
Gráfico 9 Dimensión 7: Motivación y esfuerzo	60
Gráfico 10 Dimensión 8: Liderazgo de los directivos	60
Gráfico 11: Desempeño laboral	62
Gráfico 12 Dimensión 1: Orientación a los resultados	63
Gráfico 13 Dimensión 2: Calidad	64
Gráfico 14 Dimensión 3: Relaciones interpersonales	65
Gráfico 15 Dimensión 4: Iniciativa	66
Gráfico 16 Dimensión 5: Trabajo en equipo	67
Gráfico 17 Dimensión 6: Organización	67
Gráfico 18: Nube de puntos de la relación entre las variables clima organizacional y desempeño laboral	78

RESUMEN

La presente investigación titula Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal administrativo sede central de SEDAPAR S.A. 2016.

Objetivo: Determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño Laboral del personal.

Método: Se trata de un estudio correlacional realizado en una población focal de 98 trabajadores administrativos mediante la técnica de la encuesta utilizando los instrumentos escala multifactorial de clima organizacional (EMCO) y la escala de desempeño laboral aplicados con muy alta confiabilidad (0,922 y 0,944 respectivamente).

Conclusiones: en el personal administrativo de la sede central de la empresa SEDAPAR S.A. el clima organizacional es de nivel intermedio (55,1%), el desempeño laboral es 'alto' (46,9%). El clima organizacional guarda una relación significativa con las dimensiones orientación a los resultados (R de Pearson 0,269**), iniciativa (-0,321**), trabajo en equipo (0,296**) y organización (0,253*). Además, se ha encontrado relación significativa entre las variables clima organizacional y desempeño laboral a nivel general (0,250*). Además, se ha encontrado influencias significativas de la variable clima organizacional en las siguientes dimensiones: orientación a los resultados (8,1%), iniciativa (8,6%), trabajo en equipo (4,8%), organización (5,3%). El clima laboral no influye significativamente en las dimensiones calidad y relaciones interpersonales. A nivel global, la variable clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral (6,3%), es decir, el 6,3% de las condiciones de la variables desempeño laboral se explica por la variabilidad del clima organizacional. Es urgente la tarea implementar una mejora significativa de ambas variables, esto se debe realizar potenciando el clima organizacional, ya que ha demostrado tener influencia significativa en el desempeño laboral. Se aprueba la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Palabras clave: clima organizacional, desempeño laboral.

ABSTRACT

The present research titled Influence of the organizational climate on the labor performance of the central administrative staff of SEDAPAR S.A. 2016.

Objective: To determine the influence of the organizational climate on the work performance of the personnel.

Method: This is a correlational study performed in a focal population of 98 administrative workers using the survey technique using the multifactorial scale of organizational climate (EMCO) and the scale of work performance applied with very high reliability (0.922 and 0.944 respectively).

Conclusions: in the administrative staff of the headquarters of the company SEDAPAR S.A. The organizational climate is intermediate (55.1%), work performance is 'high' (46.9%). Organizational climate has a significant relationship with results-oriented dimensions (Pearson's $R=0,269^{**}$), initiative (-0.321^{**}), teamwork (0.296^{**}) and organization (0.253^{*}). In addition, a significant relationship was found between the variables organizational climate and labor performance at the general level (0.250^{*}). In addition, significant influences of the organizational climate variable were found in the following dimensions: orientation to results (8.1%), initiative (8.6%), teamwork (4.8%), 3%). The working environment does not significantly influence quality and interpersonal relationships. At the global level, the organizational climate variable significantly influences the labor performance (6.3%), ie, 6.3% of the conditions of the labor performance variable is explained by the variability of the organizational climate. It is urgent to implement a significant improvement of both variables, this should be done by enhancing the organizational climate, as it has been shown to have a significant influence on work performance. The research hypothesis is approved and the null hypothesis is rejected.

Key words: organizational climate, labor performance, SEDAPAR.