



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

El Clima Organizacional y Desempeño Laboral en los colaboradores de la  
Empresa Viale S.R.L., Lurigancho Chosica, 2018

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

**AUTORA:**

Gutierrez Valencia, Maritza Eliana

**ASESOR:**

Mg. Cervantes Ramón, Edgard Francisco

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión de Organizaciones

**LIMA - PERÚ**

2018

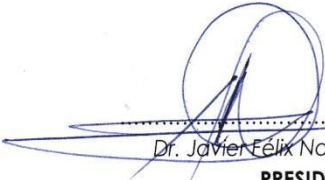
 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b>	Código : F07-PP-PR-02.02
		Versión : 09
		Fecha : 23-03-2018
		Página : 1 de 1

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) Maritza Eliana Gutierrez Valencia cuyo título es:

El Clima Organizacional y Desempeño Laboral en los colaboradores de la Empresa Viale S.R.L., Lurigancho Chosica, 2018

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: <sup>14</sup>..... (número)  
 ..... **CATORCE** ..... (letras).

Lima, Ate, 12 de diciembre del 2018

  
 .....  
 Dr. Javier Félix Navarro Tapia  
**PRESIDENTE**

  
 .....  
 Mg. Alfredo Alonso López  
**SECRETARIO**

  
 .....  
 Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón  
**VOCAL**

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

### **Dedicatoria**

A dios por guiarme en este proceso largo de mi camino y por permitir culminar esta investigación, con dedicación y esfuerzo.

Así mismo, a mis padres por todo el apoyo que me han brindado para poder continuar este camino que no ha sido fácil, la motivación constante de mi familia para seguir con mi día a día, para lograr esta meta.

Por ultimo agradecer a mi hermanas y hermano por el apoyo moral y emocional que me ha sido necesario en los momentos difíciles.

### **Agradecimiento**

Agradezco a mis padres por haberme brindado la oportunidad de elegir mi carrera y tener la educación que queríamos, por la enseñanza de valores y de seguir adelante que con mucho esfuerzo se logran los objetivos.

Así mismo agradeceré al Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón por guíame en el desarrollo y culminación de la presente investigación.

### **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Maritza Eliana Gutierrez Valencia estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Escuela Profesional de Administración de Empresa de la Universidad Privada Cesar Vallejo, identificado(a) con DNI 74120318, con la tesis titulada: “Clima Organizacional y Desempeño Laboral en los colaboradores de la empresa Viale SRL, Lurigancho Chosica,2018”, declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiada, no ha sido publicad ni presentada anteriormente para obtener algún académico previo o título profesional
4. Los datos presentados en los resultados son reales no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por lo tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirá en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude, plagio, auto plagio, piratería o falsificación, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven sometiéndome a la normativa vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Ate, 12 de diciembre del 2018

## **Presentación**

Señores presidentes

Señores miembros del jurado

Presento la tesis titulada: El Clima Organizacional y Desempeño Laboral en los colaboradores de la empresa Viale SRL, Lurigancho Chosica, 2018; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo para optar el grado académico de Licenciada en Administración.

El clima organizacional debería ser considerada como un factor importante para el desempeño de los colaboradores dentro de una organización, debido a que crea y genera desarrollo para ambas partes tanto el colaborador y la empresa.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad.

En el primer capítulo se expone la introducción, la misma que contiene la realidad problemática, los trabajos previos, teorías relacionadas al tema, la formulación del problema, la justificación del estudio, las hipótesis de investigación.

Así mismo en el segundo capítulo se presenta el método, en donde se abordan aspectos como: el diseño de investigación, las variables y su operacionalización, población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, los métodos de análisis y los aspectos éticos. Los capítulos III, IV, V, VI, VII contienen respectivamente: los resultados, discusión, conclusión, recomendación y referencias.

La autora

## Índice

Dedicatoria .....	iii
Agradecimiento .....	iv
Declaratoria de autenticidad .....	v
Presentación .....	vi
Índice .....	vii
Índice de tablas .....	ix
Índice de figuras .....	x
Índice de anexo .....	xi
Resumen .....	xii
Abstract .....	xiii
I. Introducción .....	14
1.1. Realidad problemática .....	14
1.2. Trabajos previos .....	16
A nivel internacional .....	16
A nivel nacionales .....	19
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	22
1.3.1. Clima organizacional .....	22
1.3.2. Desempeño laboral .....	28
1.4. Formulación al problema .....	31
1.4.1. Problema general .....	31
1.4.2. Problemas específicos .....	32
1.5. Justificación del estudio .....	32
1.6. Hipótesis .....	33
1.6.1. Hipótesis general .....	33
1.6.2. Hipótesis específicas .....	33
1.7. Objetivos .....	33
1.7.1. Objetivo general .....	33
1.7.2. Objetivo específicos .....	34
II. Método .....	35
2.1. Diseño de investigación .....	35
2.2. Variables, Operacionalización .....	36
2.2.1 Variables .....	36
2.2.2. Operacionalización .....	37
2.3. Población .....	39
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	39

2.4.1. Técnica .....	39
2.4.2. Instrumento.....	39
2.4.3. Validez .....	40
2.4.4. Confiabilidad.....	41
2.5. Métodos de análisis de datos .....	42
2.6. Aspectos éticos.....	42
III. Resultados .....	44
3.1. Resultados estadísticos.....	44
3.2. Tabla de contingencia.....	49
3.3. Prueba de normalidad.....	52
3.4. Prueba de hipótesis.....	53
3.4.1. Prueba de hipótesis general .....	53
3.4.2. Prueba hipótesis específica 01.....	55
3.4.3. Prueba hipótesis específica 02.....	55
3.4.4. Prueba hipótesis específica 03.....	56
IV. Discusión.....	58
V. Conclusiones .....	61
VI. Recomendaciones.....	62
VIII. Referencias .....	63
Anexos.....	67



## Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización del clima organizacional .....	37
Tabla 2 Operacionalización del desempeño laboral .....	38
Tabla 3 Instrumento de medición.....	39
Tabla 4 Escala de medición.....	39
Tabla 5 Validación de contenido por indicador .....	40
Tabla 6 Validación de contenido por indicador .....	40
Tabla 7 Nombre de expertos en ambas variables .....	41
Tabla 8 Nivel de confiabilidad por el valor del Alfa de Cronbach .....	41
Tabla 9 Resumen de procesamiento de casos .....	41
Tabla 10 Alfa de Cronbach para la variable Clima Organizacional.....	41
Tabla 11 Resumen de procesamiento de casos .....	42
Tabla 12 Alfa de Cronbach para la variable de Desempeño Laboral.....	42
Tabla 13 Medidas descriptivas de las variables .....	44
Tabla 14 Variable 1: Clima Organizacional.....	44
Tabla 15 Variable 2: Desempeño Laboral.....	45
Tabla 16 Dimensión 1 Comportamiento .....	46
Tabla 17 Dimensión 2 Motivación.....	47
Tabla 18 Dimensión 3 Liderazgo .....	48
Tabla 19 Tabla cruzada de Clima Organizacional y Desempeño Laboral .....	49
Tabla 20 Tabla cruzada de Comportamiento y Desempeño Laboral .....	50
Tabla 21 Tabla cruzada de Motivación y Desempeño Laboral.....	51
Tabla 22 Tabla cruzada de Liderazgo y Desempeño Laboral .....	51
Tabla 23 Pruebas de normalidad .....	52
Tabla 24 Pruebas de normalidad Shapiro - Wilk .....	53
Tabla 25 Nivel de correlación según el Coeficiente de Correlación de Spearman .....	54
Tabla 26 Prueba de Hipótesis General .....	54
Tabla 27 Dimensión 1 y Variable 2 .....	55
Tabla 28 Dimensión 2 y Variable 2 .....	56
Tabla 29 Dimensión 3 y Variable 2 .....	57
Tabla 30: Matriz de consistencia.....	67
Tabla 31 Matriz de operacionalización de clima organizacional .....	68
Tabla 32 Matriz de operacionalización de Desempeño laboral .....	69

## Índice de figuras

Figura 1 Diseño de Investigación .....	35
Figura 2 Variables .....	36
Figura 3: Grafico el resultado del clima organizacional.....	45
Figura 4 : Grafico el resultado del desempeño laboral.....	46
Figura 5: Grafico el resultado del comportamiento.....	47
Figura 6: Grafico el resultado de la motivación .....	48
Figura 7: Grafico el resultado del liderazgo .....	49
Figura 8 : Base de datos de la variable 1 Clima Organizacional.....	72
Figura 9 : Base de datos de la variable 2: desempeño laboral .....	73

## Índice de anexo

Anexo 1 Matriz de consistencia .....	67
Anexo 2 Matriz de operalización V1.....	68
Anexo 3 Matriz de operalización V2.....	69
Anexo 4 Instrumento 1 – Cuestionario V1 .....	70
Anexo 5 Instrumento 1 – Cuestionario V2.....	71
Anexo 6 Base de datos V1.....	72
Anexo 7 Validación de instrumento por juicio de experto.....	73
Anexo 8 Acta de aprobación de originalidad de Tesis .....	85
Anexo 9 Turnitin .....	86
Anexo 10 Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional .....	87
Anexo 11 Autorización de la versión final de trabajo .....	88

## Resumen

La presente investigación titulada: El clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Viale SRL, Lurigancho Chosica, 2018. Tuvo como objetivo general describir la relación que existe entre el clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Viale SRL, Lurigancho Chosica, 2018. La importancia de esta investigación consiste en la necesidad de mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa, considerando una mejora del clima organizacional que actualmente tiene la empresa. El tipo de estudio fue descriptivo, el diseño de la investigación responde a un diseño no experimental, transeccional correlacional. La población estuvo conformada por 30 colaboradores de la empresa Viale SRL, la muestra fue censo. La técnica empleada para recolectar la información fue la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron los siguientes, los cuestionarios mediante la encuesta con escala de tipo Likert. Se estableció el coeficiente de correlación entre el clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Viale SRL, Lurigancho Chosica, 2018, en donde el valor de  $p$  es igual a 0.001 (sig. Bilateral) el cual resulta menor a 0.05, así mismo, el coeficiente de la correlación es de 0.774, el cual corresponde a una correlación positivamente alta.

**Palabra clave:** El clima organizacional, el desempeño laboral, comportamiento, motivación y liderazgo.

### **Abstract**

This research entitled: The organizational climate and work performance in the employees of the company Viale SRL, Lurigancho Chosica, 2018. Its general objective was to describe the relationship between the organizational climate and work performance in the employees of the company Viale SRL , Lurigancho Chosica, 2018. The importance of this research is the need to improve the work performance of employees of the company, considering an improvement in the organizational climate that the company currently has. The type of study was descriptive, the design of the research responds to a non-experimental, transectional correlational design. The population consisted of 30 employees of Viale SRL, the sample was census. The technique used to collect the information was the survey and the data collection instruments were the following, the questionnaires using the survey with Likert type scale. The coefficient of correlation between the organizational climate and work performance was established in the employees of the company Viale SRL, Lurigancho Chosica, 2018, where the value of p is equal to 0.001 (sig Bilateral) which is less than 0.05, thus same, the coefficient of the correlation is 0.774, which corresponds to a positively high correlation.

Keyword: The organizational climate, work performance, behavior, motivation and leadership.