



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Clima Organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores  
de Sedapal, El Agustino 2018.

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
**Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

Br. Madeleine Huamán Prudencio

**ASESORA:**

Dra. Mercedes Nagamine Miyashiro

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**Lima – Perú**

**2019**



DICTAMEN DE LA 2DA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): HUAMAN PRUDENCIO MADELEINE

Para obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública, ha sustentado la tesis titulada:

CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE SEDAPAL, AGUSTINO, 2018

Fecha: 30 de octubre de 2018

Hora: 12:30 m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Angel Salvatierra Melgar

Firma: .....

SECRETARIO: Dr. Joaquin Vertiz Osoros

Firma: .....

VOCAL: Dra. Luzmila Garro Aburto

Firma: .....

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

Aprobado por mayoría

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....  
.....  
.....  
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

Exab SPA  
.....  
.....

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

**Dedicatoria:**

A mis padres por haberme enseñado la perseverancia y seguir adelante.

**Agradecimiento:**

A la Universidad Cesar Vallejo, a mis maestros y mi asesora de tesis y a los profesionales que aportaron sus conocimientos para la realización de la presente investigación.

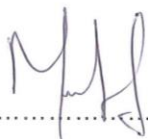
### Declaratoria de autenticidad

Yo, Madeleine Huamán Prudencio, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; presento mi trabajo académico titulado "Clima Organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de Sedapal, El Agustino 2018", en 117 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 30 de junio del 2018



.....  
Madeleine Huamán Prudencio

DNI N°47241212

## Presentación

Señores miembros del jurado,

Presento a ustedes mi tesis titulada “Clima Organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de Sedapal, El Agustino 2018”, cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de Sedapal, El Agustino 2018; en cumplimiento del Reglamento de grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el Grado Académico de Maestra.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos y un anexo: El capítulo uno: Introducción, contiene los estudios previos y teorías de las variables. El segundo capítulo: Marco metodológico, contiene las variables, la metodología empleada, y aspectos éticos. El tercer capítulo: Resultados se presentaran resultados obtenidos. El cuarto capítulo: discusión, se formula la discusión de los resultados. En el quinto capítulo, se presentan las conclusiones. En el sexto capítulo se formularan las recomendaciones y en el último capítulo se presentan las referencias bibliográficas, donde se detallan las fuentes de información empeladas para la investigación.

Por lo cual, espero cumplir con los requisitos de aprobación establecidos en las normas de la escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo.

La autora

## Índice

	Página.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
<b>I. Introducción</b>	<b>13</b>
1.1 Realidad problemática.	14
1.2 Trabajos previos	15
1.3 Teorías relacionadas al tema	20
1.4 Formulación del problema	29
1.5 Justificación del estudio	30
1.6 Hipótesis	31
1.5 Objetivos	32
<b>II. Método</b>	<b>33</b>
2.1 Diseño de investigación	34
2.2 Variables y operacionalización	36
2.3 Población, muestra y muestreo	39
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	40
2.5 Métodos de análisis de datos	44
2.6 Aspectos éticos	45
<b>III. Resultados</b>	<b>46</b>
3.1 Descripción de resultados	47
<b>IV. Discusión</b>	<b>59</b>
<b>V. Conclusiones</b>	<b>64</b>
<b>VI. Recomendaciones</b>	<b>66</b>
<b>VII. Referencias</b>	<b>68</b>

## **Anexos**

Anexo 1: Matriz de consistencia

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

Anexo 3: Certificado de validez de instrumentos

Anexo 4: Constancia emitida por la institución que acredita la  
realización del estudio in situ

Anexo 5: Base de datos

Anexo 6: Artículo Científico

Anexo 7: Resultados de las pruebas (print de pantallas)



## Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1.	Matriz de operacionalización del clima organizacional	37
Tabla 2.	Matriz de operacionalización del desempeño laboral	38
Tabla 3.	Ficha técnica del instrumento para medir V1	41
Tabla 4.	Ficha técnica del instrumento para medir V2	41
Tabla 5.	Resultados de la validez de contenidos de los instrumentos	42
Tabla 6.	Niveles de confiabilidad	42
Tabla 7.	Estadística de fiabilidad de la prueba piloto clima organizacional	43
Tabla 8.	Estadística de fiabilidad de la prueba piloto desempeño laboral	43
Tabla 9.	Escala de correlación según el rango de valores	44
Tabla 10.	Distribución de frecuencias de clima organizacional	47
Tabla 11.	Distribución de frecuencias del desempeño laboral	48
Tabla 12.	Distribución de frecuencias de la calidad de gasto	49
Tabla 13.	Distribución de frecuencias de la respeto y responsabilidad	50
Tabla 14.	Distribución de frecuencias del trabajo en equipo	51
Tabla 15.	Distribución de frecuencias de la productividad	52
Tabla 16.	Correlación del clima organizacional y el desempeño laboral	54
Tabla 17.	Correlación del clima organizacional y calidad de trabajo	55
Tabla 18.	Correlación del clima organizacional y respeto	56
Tabla 19.	Correlación del clima organizacional y trabajo en equipo	57
Tabla 20.	Correlación del clima organizacional y productividad	58

**Índice de figuras**

	Pág.
Figura 1. Esquema de diseño	35
Figura 2. Nivel del clima organizacional	47
Figura 3. Nivel del desempeño laboral	48
Figura 4. Nivel de calidad de gasto	49
Figura 5.. Nivel del respeto y responsabilidad	50
Figura 8. Nivel del trabajo en equipo	51
Figura 9. Nivel de la productividad	52

## Resumen

La presente investigación titulada: Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de Sedapal, El Agustino 2018, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el clima Organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de Sedapal, El Agustino 2017.

El método empleado fue hipotético deductivo, el tipo de investigación fue básica de nivel descriptivo correlacional por lo que se aplicó un diseño no experimental de corte transversal y el enfoque fue cuantitativa. La población de estudio estuvo constituida por 80 personas que trabajan en las área administrativas de Sedapal, El Agustino 2018. La técnica empleada para recolectar información fue la encuesta y los instrumentos fueron dos cuestionario que fueron debidamente validado a través de juicios de expertos y determinando su confiabilidad a través del estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach.

Concluyo, el clima organizacional y el desempeño laboral obtuvo un coeficiente de Rho de Spearman = 0,241\*, interpretándose como prácticamente correlación positiva débil y p valor es < que 0.05, por lo se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto se puede afirmar que existe correlación entre las variables.

**Palabras clave:** Clima Organizacional, Cultura Organizacional, Desempeño Laboral

## Abstract

The present research entitled: Organizational Climate and the work performance of the workers of Sedapal, El Agustino 2018, had as objective to determine the relationship that exists between the Organizational climate and the labor performance of the workers of Sedapal, El Agustino 2017.

The method used was hypothetical deductive, the type of research was basic correlational descriptive level so a non-experimental cross-sectional design was applied and the approach was quantitative. The study population consisted of 80 people working in the administrative area of Sedapal, El Agustino 2018. The technique used to collect information was the survey and the instruments were two questionnaires that were duly validated through expert judgments and determining their Reliability through the Cronbach Alpha reliability statistic.

Conclude, the organizational climate and work performance obtained a Rho coefficient of Spearman = 0.241 \*, interpreted as practically weak positive correlation and p value is <0.05, so the alternative hypothesis is accepted and the null hypothesis is rejected, therefore it can be said that there is a correlation between the variables

**Keywords:** organizational climate, organizational culture, work performance