



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA
FERRETERÍA GRUPO AL KOSTO E.I.R.L., CHEPÉN - 2018**

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

AUTORES:

Ballena De la Cruz, Jhahayra Katherine

Deza Mendoza, Kiara Kassandra

ASESOR METODÓLOGO:

Ms. C. Elmis Jonatan García Zare

ASESOR ESPECIALISTA:

Ms. C. Muñoz Aguilar, Estuardo

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión del Talento Humano

CHEPÉN – PERÚ

2018

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) Jhahayra Katherine Ballena De La Cruz, cuyo título es: "Influencia Del Clima Organizacional En La Productividad De La Ferretería Grupo Al Kosto E.I.R.L., Chepén - 2018"

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de:16.....dieciséis.....

Chepén, 21 de Diciembre del 2018



Estuardo Muñoz Aguilar
PRESIDENTE



Elmis Jonatan García Zare
SECRETARIO



Liliana Gorrea Rojas
VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) Kiara Cassandra Deza Mendoza, cuyo título es: "Influencia Del Clima Organizacional En La Productividad De La Ferretería Grupo Al Kosto E.I.R.L., Chepén - 2018"
 Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de:¹⁶.....^{dieciseis}.....

Chepén, 21 de Diciembre del 2018



Estuardo Muñoz Aguilar
PRESIDENTE



Elmis Jonatan García Zare
SECRETARIO



Liliaña Correa Rojas
VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

DEDICATORIA

A Jehová, nuestro Padre Celestial, quien nos guió por un buen sendero, dándonos las fuerzas para no desvanecernos en las dificultades que se nos presentaron, enseñándonos a desafiar las adversidades sin nunca desmayar en el intento.

Dedicamos esta tesis a nuestros queridos padres, quienes fueron los pilares fundamentales para llegar a ser lo que somos, apoyándonos en toda nuestra educación; por su amor, motivación y confianza para conseguir nuestras metas y objetivos, por todo su apoyo en cada uno de los momentos difíciles presentados en nuestra vida académica y familiar.

A cada uno de nuestros docentes, que a lo largo de nuestra vida universitaria intervinieron con sus acciones, enseñanzas y experiencias de la vida profesional, preparándonos para los desafíos que debemos superar en nuestra vida profesional y familiar.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Jehová Dios, porque siempre nos ha iluminado, desde el inicio de nuestros estudios universitarios, hasta la culminación de esta tesis, bendiciéndonos en todo momento; y es gracias a su apoyo que podemos decir que nuestra meta la hemos cumplido.

Del mismo modo, agradecemos a nuestros padres por su incondicional y constante apoyo, por su amor profesado y la paciencia cotidiana que tuvieron con nosotros en el transcurso de nuestra vida universitaria, ya que cada día se preocuparon por nuestro avance y desarrollo.

Gracias a nuestra prestigiosa Universidad Cesar Vallejo por habernos formado y a nuestros queridos docentes por los conocimientos compartidos; así mismo a todas las personas que, de una u otra manera fueron partícipes de nuestra formación, lo cual se refleja en el éxito conseguido al pasar por la universidad.

Declaración de autenticidad

Yo, Kiara Kassandra Deza Mendoza con DNI N° 72675197, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de grados y títulos de la universidad Cesar Vallejo, facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Asi mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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 los dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Chepén,..... Diciembre de 2018



Kiara Kassandra Deza Mendoza

Declaración de autenticidad

Yo, Jhahayra Katherine Ballena de la Cruz con DNI N° 73245311, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de grados y títulos de la universidad Cesar Vallejo, facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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 los dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Chepén,.....Diciembre de 2018



Jhahayra Katherine Ballena de la Cruz

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado.

Cumpliendo con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, presentamos, ante ustedes, la presente tesis denominada “Influencia del Clima Organizacional en la Productividad de la ferretería Grupo al Kosto E.I.R.L., Chepén – 2018”, la misma que sometemos a vuestra consideración, con la esperanza de haber cumplido con todos los requisitos de aprobación establecidos por esta magna Institución para la obtención del título Profesional de Licenciada en Administración.

Las autoras.

ÍNDICE

CARÁTULA.....	i
PÁGINA DEL JURADO.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	v
PRESENTACIÓN.....	vi
ÍNDICE.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	13
1.1. Realidad Problemática.....	13
1.2. Trabajos Previos.....	14
1.3. Teorías Relacionadas al tema.....	15
1.4. Formulación al Problema.....	18
1.5. Justificación del estudio.....	18
1.6. Hipótesis.....	19
1.7. Objetivos.....	19
II. MÉTODO.....	20
2.1. Diseño de investigación.....	20
2.2. Variables, operacionalización.....	21
2.3. Población y muestra.....	22
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	22
2.5. Métodos de análisis de datos.....	22
2.6. Aspectos éticos.....	23
III. RESULTADOS.....	24
IV. DISCUSIÓN.....	44
V. CONCLUSIONES.....	45

VI.RECOMENDACIONES.....	47
REFERENCIAS.....	48
ANEXOS.....	50
☐ Instrumentos	
☐ Validación de los instrumentos	

LISTA DE TABLAS

Tabla N° 1: Considera que la organización es un buen lugar para trabajar.....	24
Tabla N° 2: Hay una comunicación fluida entre el personal.....	25
Tabla N° 3: En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.....	26
Tabla N° 4: Tiene autonomía suficiente para desempeñar su trabajo.....	27
Tabla N° 5: En su ausencia existe la flexibilidad que pueda cubrir su trabajo.....	28
Tabla N° 6: En la institución los obstáculos se enfrentan y superan.....	29
Tabla N° 7: Los directivos promueven la generación de ideas creativas o innovadoras.....	30
Tabla N° 8: El grupo que integro, funciona como un equipo bien constituido.....	31
Tabla N° 9: Realiza todas las tareas que se le designan.....	32
Tabla N° 10: En la empresa, cada trabajador asegura sus niveles de logro.....	33
Tabla N° 11: Conoce las responsabilidades y objetivos de su lugar de trabajo.....	34
Tabla N° 12: Se enfoca sólo en una tarea durante un periodo determinado de tiempo.....	35
Tabla N° 13: La retribución es acorde al desempeño y los logros.....	36
Tabla N° 14: Los directivos promueven la capacitación necesaria.....	37
Tabla N° 15: El/la Jefe/a dirige eficientemente el trabajo en equipo.....	38
Tabla N° 16: El Jefe/a es conflictivo/a u hostil conmigo.....	39
Tabla N° 17: Su experiencia en esta compañía es satisfactoria y gratificante.....	40
Tabla N° 18: La empresa dispone de tecnología que facilita el trabajo.....	41
Tabla N° 19: Para cumplir con nuestro trabajo nos proveen de la información necesaria...42	
Tabla N° 20: Es posible interactuar con personas de mayor jerarquía.....	43

LISTA DE FIGURAS

Figura N° 1: Considera que la organización es un buen lugar para trabajar.....	24
Figura N° 2: Hay una comunicación fluida entre el personal.....	25
Figura N° 3: En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.....	26
Figura N° 4: Tiene autonomía suficiente para desempeñar su trabajo.....	27
Figura N° 5: En su ausencia existe la flexibilidad que pueda cubrir su trabajo.....	28
Figura N° 6: En la institución los obstáculos se enfrentan y superan.....	29
Figura N° 7: Los directivos promueven la generación de ideas creativas o innovadoras.....	30
Figura N° 8: El grupo que integro, funciona como un equipo bien constituido.....	31
Figura N° 9: Realiza todas las tareas que se le designan.....	32
Figura N° 10: En la empresa, cada trabajador asegura sus niveles de logro.....	33
Figura N° 11: Conoce las responsabilidades y objetivos de su lugar de trabajo.....	34
Figura N° 12: Se enfoca sólo en una tarea durante un periodo determinado de tiempo.....	35
Figura N° 13: La retribución es acorde al desempeño y los logros.....	36
Figura N° 14: Los directivos promueven la capacitación necesaria.....	37
Figura N° 15: El/la Jefe/a dirige eficazmente el trabajo en equipo.....	38
Figura N° 16: El Jefe/a es conflictivo/a u hostil conmigo.....	39
Figura N° 17: Su experiencia en esta compañía es satisfactoria y gratificante.....	40
Figura N° 18: La empresa dispone de tecnología que facilita el trabajo.....	41
Figura N° 19: Para cumplir con nuestro trabajo nos proveen de la información necesaria...42	
Figura N° 20: Es posible interactuar con personas de mayor jerarquía.....	43

RESUMEN

Con la presente investigación se busca persuadir a las organizaciones, tanto privadas, como públicas a realizar un adecuado manejo del Clima Organizacional, toda vez que éste es un aliciente que influye de manera directa en el desempeño del personal, incrementando o disminuyendo la productividad; es decir, que existe una relación directa entre uno y otra dentro de la institución.

El estudio tiene como principal objetivo establecer si el Clima Organizacional influye de alguna manera en la productividad de la ferretería Grupo Al Kosto E.I.R.L., la cual está ubicada en la provincia de Chepén. Para tal efecto, se realizó una encuesta aleatoria a cada una de las 23 personas que laboran en dicha empresa.

Para recolectar los datos necesarios de ambas variables se utilizó un cuestionario tipo Likert constituida de 20 preguntas. Para encontrar la confiabilidad de la investigación realizada, se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach y el Chi cuadrado como herramientas estadísticas.

Del mismo modo, se realizó la contrastación de hipótesis, cuyos resultados nos confirmaron lo planteado; que si los directivos crean un buen clima organizacional, obtendrán un incremento en la productividad de su organización; en caso contrario, ésta obtendrá resultados negativos hasta desaparecer del mercado.

Palabras clave: Clima Laboral, Productividad.

ABSTRACT

With this research, we seek to persuade organizations, both private and public, to properly manage the Organizational Climate, since this is an incentive that directly influences staff performance, increasing or decreasing productivity; that is, there is a direct relationship between one and the other within the institution.

The main objective of the study is to establish if the Organizational Climate influences in some way the productivity of the hardware store Al Kosto E.I.R.L., which is located in the province of Chepén. For this purpose, a random survey was conducted to each of the 23 people who work in said company.

To collect the necessary data of both variables, a Likert questionnaire consisting of 20 questions was used. To find the reliability of the research carried out, the Cronbach's Alpha coefficient and Chi-square were used as statistical tools.

In the same way, the hypothesis testing was carried out, whose results confirmed what was stated; that if the managers create a good organizational climate, they will obtain an increase in the productivity of their organization; otherwise, it will obtain negative results until it disappears from the market.

Keywords: Labor Climate, Productivity.