



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN UNA
CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO, MIRAFLORES, 2017**

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

AUTORA

LOURDES ISABEL ARMAS HERNÁNDEZ

ASESORA

MSc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

LIMA – PERÚ

2017 - II

PÀGINA DEL JURADO

.....
PRESIDENTE

Dr. Arce Álvarez Edwin

.....
SECRETARIO

Dr. Jiménez Calderón César Eduardo

VOCAL

MSc. Mairena Fox Petronila Liliana

DEDICATORIA

El presente trabajo es dedicado a las personas que siempre confían en mí, como persona y profesional. Aquellos quienes siempre se han dado un tiempo para brindarme las mejores sugerencias y opiniones que me ayuda a sobresalir siempre en todo ámbito que me encuentre.

AGRADECIMIENTO

Agradecer a mis padres, quienes tuvieron la gran labor de guiarme e instruirme con valores a pesar de todas las adversidades que se vive en nuestras vidas, a mis queridas hermanas, a mis muy queridos sobrinos Lucia y Marcos quienes son mi gran motivación para seguir luchando por mis objetivos.

Así mismo manifestar mi agradecimiento a la Universidad César Vallejo por ser parte no sólo de mi formación académica sino de mi desarrollo profesional.

Pero un agradecimiento especial a mis queridos profesores Cesar Jiménez y Liliana Mairena quienes, con esmero, dedicación y mucha paciencia me motivan a seguir en este apasionante mundo de la investigación y aprendizaje continuo.

DECLARACIÓN DE AUTENCIDAD

Yo, **Lourdes Isabel Armas Hernández** con DNI N.º**42451589**, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, **Facultad de Ciencias Empresariales** de la **Escuela de Administración**, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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 la información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 16 de diciembre del 2017

Armas Hernández, Lourdes Isabel

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “**Evaluación del clima organizacional y el desempeño laboral en una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Miraflores, 2017**”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de licenciado en administración.

El presente trabajo de investigación es producto del esfuerzo al trabajo meticuloso que tiene como objetivo el determinar la influencia en la evaluación del clima organizacional y el desempeño laboral en una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Miraflores, 2017.

Lourdes Isabel

ÌNDICE

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
I. INTRODUCCIÓN	
1.1 Realidad problemática	1
1.2 Trabajos previos	8
1.2.1 Antecedentes nacionales	
1.2.2 Antecedentes internacionales	
1.3 Teorías relacionadas al tema	14
1.3.1 Clima organizacional	
1.3.1.1 Teoría del clima organizacional	15
1.3.1.2 Definición de clima organizacional	
1.3.1.3 Dimensiones del clima organizacional	18
1.3.2 Desempeño laboral	26
1.3.2.1 Teoría del desempeño laboral	
1.3.2.2 Definición de desempeño	27
1.3.2.3 Dimensiones de desempeño	28
1.4 Formulación del problema	30
1.4.1 Problema general	
1.4.2 Problema específico	
1.5 Justificación del estudio	32
1.5.1 Justificación teórica	
1.5.2 Justificación metodológico	
1.5.3 Justificación práctico	
1.6 Hipótesis	32
1.6.1 Hipótesis general	
1.6.2 Hipótesis específicos	

1.7 Objetivos	33
1.7.1 Objetivos generales	
1.7.2 Objetivos específicos	
II. MÉTODOS	
2.1 Diseño de investigación	34
2.1.1 Método	
2.1.2 Nivel	
2.1.3 Tipo	
2.1.4 Diseño	
2.2 Variables, Operacionalización	35
2.2.1 Variables	36
2.2.2 Operacionalización	37
2.3 Población y muestra	38
2.3.1 Población	
2.3.2 Muestra	
2.3.3 Muestreo	
2.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	38
2.4.1 Técnica de recolección de datos	
2.4.2 Instrumento de recolección de datos	
2.4.3 Confiabilidad de los instrumentos	
2.4.4 Validez de los instrumentos	
2.5 Métodos de análisis de datos	43
2.6 Aspectos éticos	44
III. RESULTADOS	
3.1 Consolidado de promedios de coeficiente de variabilidad	45
3.2 Prueba de normalidad	46
3.3 Contrastación de hipótesis	48
3.4 Análisis de resultados	54
IV. DISCUSIÓN	65
V. CONCLUSIONES	70
VI. RECOMENDACIONES	71
VII. REFERENCIAS	74

ANEXOS

80

Matriz de Operacionalización

Validación de los instrumentos

Instrumentos de medición

Índice de Tablas

Tabla 2.2.1.1 Variables de investigación	35
Tabla 2.2.2.1 Operacionalización de la variable clima organizacional	36
Tabla 2.2.2.2 Operacionalización de la variable desempeño laboral	37
Tabla 2.4.2.1 Estructura dimensional de las variables en estudio	40
Tabla 2.4.2.2 Puntuación de ítems en la escala de Likert	41
Tabla 2.4.3.1 Resumen de procesamientos de casos	44
Tabla 2.4.3.2 Escala de fiabilidad	41
Tabla 2.4.3.2 Estadísticas de fiabilidad	42
Tabla 2.4.3.3 Escala para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach	42
Tabla 2.4.4.1 Validación de expertos	43
Tabla 2.6.1 Aspectos éticos tomados en la investigación	44
Tabla 3.1.1 Consolidado de promedio de coeficiente de variabilidad clima organizacional	45
Tabla 3.1.2 Consolidado de promedio de coeficiente de variabilidad desempeño laboral	45
Tabla 3.2.1 Prueba de normalidad Shapiro - Wilk	47
Tabla 3.3.1.1 Escala de interpretación de correlación de spearman	48
Tabla 3.3.2.1 Relación entre el clima organizacional con el desempeño laboral	49
Tabla 3.3.3.1 Relación entre el estilo de autoridad con el desempeño laboral	50
Tabla 3.3.4.1 Relación entre la autonomía en el trabajo y el desempeño laboral	51
Tabla 3.3.5.1 Relación entre la motivación organizacional y el desempeño laboral	52
Tabla 3.3.6.1 Relación entre el liderazgo organizacional y el desempeño laboral	53
Tabla 3.4.1 Frecuencia de la variable clima organizacional	54
Tabla 3.4.2 Frecuencia de la variable desempeño laboral	55

Tabla 3.4.3 Frecuencia de la dimensión estilo de autoridad	56
Tabla 3.4.4 Frecuencia de la dimensión autonomía en el trabajo	57
Tabla 3.4.5 Frecuencia de la dimensión motivación organizacional	58
Tabla 3.4.6 Frecuencia de la dimensión liderazgo organizacional	59
Tabla 3.4.7 Frecuencia de la dimensión evaluación de 180° organizacional	60
Tabla 3.4.8 Frecuencia de la dimensión competencia laboral	61
Tabla 3.4.9 Frecuencia de la dimensión comunicación organizacional	62
Tabla 3.4.10 Frecuencia de la dimensión autoevaluación organiza	62
Tabla 3.4.11 Frecuencia de la dimensión administración por objetivo organizacional	63

RESUMEN

Se tiene como finalidad determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Miraflores, 2017. La población encuestada fue de 36 personas que tuvo como experiencia laborar en Cajas Rurales de Ahorro y Crédito. La recolección de datos se realizó mediante 02 encuestas, una correspondiente a clima organizacional que contó con 14 interrogantes y la otra en base al desempeño laboral que tuvo 20 interrogantes acorde a la escala de Likert. Así mismo se realizó la validación del instrumento utilizado una validez interna correspondiente al cálculo del coeficiente alfa de Cronbach en el sistema de SPSS versión 22 y de manera externa con la revisión de juicio de expertos. De los resultados se obtuvo un cálculo de confiabilidad de 0.805 por lo tanto su fiabilidad es buena. Con respecto a la prueba de correlación de Rho de Spearman entre las variables se obtuvo un resultado de 0.270 con un sig. de 0.112; por lo tanto, determinamos que no hay relación entre las variables investigadas, sin embargo, hay dimensiones que guardan relación entre la variable. Como conclusión podemos señalar que los representantes de la organización al parecer tienen un conocimiento parcial que parte de su capital humano mostró una tendencia baja con relación a la identificación con los procesos u objetivos de la organización.

Palabras clave: Clima organizacional, desempeño laboral, motivación, liderazgo, autonomía en el trabajo.

ABSTRACT

The purpose is to determine the relationship between organizational environment and work performance in a Savings and Loan Rural Bank, Miraflores, 2017. The population surveyed was 36 people who had experience working in Savings and Credit Rural Banks. Data collection was done through two surveys; one of them corresponding to organizational environment that had 14 questions, and the other one corresponding to job performance that had 20 questions according to the Likert scale. Likewise, the validation of the instrument was carried out using an internal validity corresponding to the calculation of Cronbach's alpha coefficient in the SPSS system version 22, and externally with the review of expert judgment. As a result, a reliability calculation of 0.805 was obtained; therefore, its reliability is good. With respect to the Spearman's Rho correlation test between the variables, a result of 0.270 was obtained with a sig. of 0.112; therefore, we determine that there is no relationship between the researched variables. In conclusion, we can point out that the representatives of the organization apparently have a partial knowledge that part of their human capital showed a low tendency in relation to identification with the processes or objectives of the organization.

Keywords: Organizational environment, work performance, motivation, leadership, autonomy at work.