



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DE LA SUB GERENCIA DE IDENTIFICACIÓN Y
GRAFOTECNIA, RENIEC, LIMA, 2013.**

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

AUTOR:

JULIO SÁNCHEZ DE LA CRUZ

ASESOR:

Mg. TERESA GONZALES MONCADA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

LIMA – PERÚ

2014



Dr. Bernardo Cojal Loli
Presidente



Eco. César Cifuentes La Rosa
Secretario



Mg. Teresa Gonzales Moncada
Vocal

DEDICATORIA

Con todo mi amor, dedico este esfuerzo al ser más admirable que conozco, mi señora madre: Juana De la Cruz Rivera.

AGRADECIMIENTO

A los docentes de esta querida casa de estudios, en especial al Programa SUBE por la confianza y apoyo en post del desarrollo profesional.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Julio SÁNCHEZ DE LA CRUZ identificado con DNI N° 08172701, en cumplimiento con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Asimismo, declaro 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 lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, mayo de 2014.



Julio SÁNCHEZ DE LA CRUZ
DNI N° 08172701

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la tesis titulada “Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Sub Gerencia de Identificación y Grafotecnia, RENIEC, Lima, 2013”, la cual tiene como finalidad de reconocer la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Sub Gerencia de Identificación y Grafotecnia, RENIEC, Lima 2013, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título profesional de Licenciado en Administración. Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El autor.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice de contenido	vii
Índice de tablas y figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
Realidad Problemática	26
II. MARCO METODOLÓGICO	30
2.1 Variables	30
2.2 Operacionalización de las variables	31
2.3 Metodología	32
2.4 Tipos de estudio	32
2.5 Diseño de investigación	33
2.6 Población y muestra	33
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	34
2.8 Métodos de análisis de datos	35
2.9 Aspectos éticos	35
III. RESULTADOS	36
IV. DISCUSIÓN	59
V. CONCLUSIONES	62
VI. SUGERENCIAS	63
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	65
ANEXOS:	
Matriz de consistencia	67
Informe de opinión de expertos de instrumento de investigación	68
Cuestionario: Clima organizacional	76
Cuestionario: Desempeño laboral	77
Anexo de resultados de la encuesta dirigida a los trabajadores de la Sub Gerencia de Identificación y Grafotecnia	78
Información general RENIEC	121
Organigrama RENIEC	123

Índice de tablas y figuras

Variable1: Clima Organizacional

Tabla y figura 1	42
Tabla y figura 2	43
Tabla y figura 3	44
Tabla y figura 5	45
Tabla y figura 6	46
Tabla y figura 7	47
Tabla y figura 11	48
Tabla y figura 12	49
Tabla y figura 17	50
Tabla y figura 22	51
Tabla y figura 24	52

Variable2: Desempeño laboral

Tabla y figura 3	53
Tabla y figura 15	54
Tabla y figura 18	55
Tabla y figura 27	56
Tabla y figura 30	57
Tabla y figura 31	58

RESUMEN

La tesis titulada "Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Sub Gerencia de Identificación y Grafotecnia, RENIEC, Lima, 2013", tuvo como objetivo reconocer la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Sub Gerencia de Identificación y Grafotecnia, RENIEC, sede en Lima. La investigación es de tipo descriptiva correlacional, diseño no experimental y de temporalidad transversal. Se recurrió a la prueba de chi cuadrado para establecer la relación entre las variables con un nivel de significancia menor 0,05. Se aplicó como instrumento un cuestionario compuesto por un total de 60 preguntas a la población y muestra de sus 30 trabajadores, con la técnica de la encuesta y la escala adaptada tipo Likert; habiéndose procesado con el programa de cómputo de análisis estadístico SPSS Statistics IBM, versión 22. Se desarrolló la variable clima organizacional en base a lo expuesto por Idalberto Chiavenato y se puso especial énfasis en las teorías sobre motivación por estar ligada vigorosamente con el desempeño laboral; considerándose teorías referentes como las de Abraham Maslow, Douglas McGregor, Frederick Herzberg, David McClelland; y contemporáneas, como las establecidas por Edward L. Deci y Richard M. Ryan, Edwin A. Locke, Albert Bandura, B. F. Skinner y J. Stacy Adams. En la investigación, se logró reconocer la relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral tomando en cuenta que los resultados arrojaron debilidades en motivación, liderazgo y la comunicación; de igual modo en las habilidades, capacitación y reconocimiento a los colaboradores.

Palabras claves: Clima organizacional, Desempeño laboral, motivación, liderazgo, comunicación.

ABSTRACT

The thesis entitled "Organizational Climate and Work Performance of the Workers of the Sub Gerence of Identification and Grafotecnia, RENIEC, Lima, 2013", aimed to recognize the relationship between organizational climate and work performance of the workers of the Sub Gerence of Identification and Grafotecnia, RENIEC, headquarters in Lima. The research is descriptive correlational, not experimental and cross-temporal design. He enlisted the chi square test to establish the relationship between the variables with a lower level of significance 0,05. Applied as an instrument a questionnaire with 60 questions in total population and sample its 30 employees, with technical survey and adapted Likert scale; have been processed with the computer program for statistical analysis SPSS Statistics IBM, version 22. The organizational climate variable was developed based on the observations of Idalberto Chiavenato and put special emphasis on theories of motivation to be strongly linked to work performance; considered theories concerning such as Abraham Maslow, Douglas McGregor, Frederick Herzberg, David McClelland; and contemporary, as established by Edward L. Deci and Richard M. Ryan, Edwin A. Locke, Albert Bandura, B. F. Skinner and J. Stacy Adams. On investigation, it was possible to recognize the direct relationship between organizational climate and work performance considering that the results showed weaknesses in motivation, leadership and communication; in the same way on skills, capacitation and recognition to reviewers.

Keywords: Organizational climate, Work performance, motivation, leadership, communication.