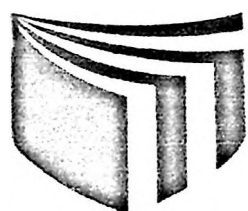


**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA DE CONTABILIDAD**



**UCV**  
UNIVERSIDAD  
CÉSAR VALLEJO

**T E S I S**

**INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN LA  
PRODUCTIVIDAD DE LOS PROMOTORES DE  
SERVICIO DE LA CAJA  
MUNICIPAL DE PIURA EN EL DISTRITO DE  
CASTILLA**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
CONTADOR PÚBLICO**

**AUTOR**

**ROA BOBADILLA MARITHA YESSENIA**

**ASESOR**

**CPC MAURO ANTON NUNURA**

**PIURA – PERÚ  
2012**

## PRESENTACIÓN

### SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO

De acuerdo con el CAPÍTULO II del artículo N° 15 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo- Piura y de la Escuela Académico Profesional de Contabilidad, de optar el grado de Contador Público:

Someto a vuestro alto criterio y consideración el presente trabajo de investigación titulado:


### INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS PROMOTORES DE SERVICIO DE LA CAJA MUNICIPAL DE PIURA EN EL DISTRITO DE CASTILLA

Con la convicción de que se otorgará el valor justo, agradezco anticipadamente las sugerencias y apreciaciones que brinden al presente trabajo de investigación.




---

CPC MAURO ANTON NUNURA  
PRESIDENTE



---

CPC. LUIS FLOREANO BENITES  
SECRETARIO



---

CPC. JAIME YOVERA JARAMILLO  
VOCAL

## **DEDICATORIA**

A Dios, por concederme salud, amor y fortaleza espiritual para concretar mis metas; alcanzando una meta más en el camino a la realización personal y profesional.

A mis padres, por brindarme su constante apoyo para hacer realidad mi plan de vida.

## **AGRADECIMIENTO**

A las personas, que se constituyeron en excelentes orientadores durante el desarrollo de la investigación, proporcionándome el soporte necesario para cimentar mi formación en el ámbito profesional.

Al gerente y colaboradores de la Caja Municipal de Piura - Castilla quienes aportaron con su tiempo para la recolección de información necesaria en el presente estudio.

## RESUMEN

El objetivo de la investigación fue determinar cómo ha influido el clima laboral en la productividad de los promotores de servicio de la Caja Municipal de Piura en el distrito de Castilla. El trabajo, representa un estudio, apoyado en una investigación de campo de carácter descriptivo, no experimental-transversal y la recolección de datos se realizó a través de una encuesta, aplicada a 36 promotores de la empresa.

La hipótesis general planteada en el trabajo de investigación fue: “Existe una influencia significativa del Clima Laboral en la productividad de los promotores de la Caja Municipal de Piura-agencia del distrito de Castilla”. Dicha influencia se refleja en los siguientes aspectos: 1) Una mayor fluidez en la comunicación interna entre los jefes y subalternos, 2) El buen nivel de identificación de los promotores, 3) Adecuada atención a los clientes, 4) Motivación emocional del promotor.

Los resultados encontrados reflejan una relación significativa ( $\text{Sig.} < 0.05$ ) entre el clima laboral y la productividad. Además, se encontró relaciones significativas entre las dimensiones comunicación, identificación y atención al cliente, con el desempeño laboral; mientras que no se encontró relación significativa ( $\text{Sig.} > 0.05$ ) entre la dimensión motivación, y la productividad de los promotores.

**Palabras Claves:** Clima laboral/ productividad

## ABSTRACT

The objective of the research was to determine how climate has influenced labor productivity in service promoters Caja Municipal de Piura in the District of Castile. The work represents a study, supported by field research descriptive, not cross-experimental data collection was obtained through a survey of 36 promoters of the company. The hypothesis put forward in the research was the next significant influence of the working environment in the productivity of the developers of the Municipal District Piura-agency of Castile. This influence is reflected in the following aspects in a more fluid internal communication between bosses and subordinates, the good level of identification of promoters, customer service Adequate, Good emotional motivation promoter. The results show a significant relationship between the working environment and productivity also found significant relationships between the dimensions communication, and customer identification, to job performance, no significant relationship was found ( $\text{Sig} > 0.05$ ) between the motivation dimension, and productivity of developers. Promote teamwork so that it will achieve the goals or paths, and raise the level of motivation of workers.

Keywords: Employee satisfaction, productivity