



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

ANÁLISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA
SUPERCABLE TELEVISIÓN-OFICINA SULLANA Y SU RELACIÓN CON
EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES - AÑO 2013

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN

AUTORA

Bach. MENDOZA ZARATE, STEFANY LILIANA

ASESOR

Mg. VILCHEZ MADRID, NANCY

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTION DEL TALENTO HUMANO

PIURA – PERÚ

2013

JURADO CALIFICADOR

DR. FREDDY WILLIAM CASTILLO PALACIOS
PRESIDENTE

MG. NANCY VILCHEZ MADRID
SECRETARIO

LIC. LUIS ALFREDO SEMINARIO VENEGAS
VOCAL

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación está dedicado a mis padres y hermano, pues son mi fuente de apoyo y motivación para seguir adelante convirtiéndome en una mejor persona y una excelente profesional.

En especial a mi madre que es el modelo de mujer y persona en la que quiero convertirme.

AGRADECIMIENTO

Debo empezar agradeciendo a Dios, por todos los regalos que he recibido a lo largo de mi vida, porque fue él quien me dio el privilegio de tener los padres que tengo, gracias a ellos he logrado dar el primer paso para mi vida profesional, ellos con sus consejos y su sacrificio lograron otorgarme el mejor regalo de todo padre te puede dar, educación, ya que solo ellos saben lo que tuvieron que pasar para que pudiera culminar mi vida universitaria.

Doy gracias a mis jurados, quienes con sus conocimientos pudieron guiarme por el camino correcto y corregirme en los errores que pude cometer a lo largo del desarrollo, en especial al Dr. Freddy Castillo, quien con su paciencia semana a semana nos escuchaba, nos guiaba y nos daba aliento para seguir avanzando y no detenernos.

Gracias a todos ustedes mi familia y mis profesores, gracias a ustedes logré culminar una etapa de importancia para mi vida, dando pie a empezar con nuevos retos.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Stefany Liliana Mendoza Zarate, con DNI N° 48007200, 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, 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 de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Piura, diciembre 2013.

Stefany Liliana Mendoza Zarate

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis Titulada “ANÁLISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA SUPERCABLE TELEVISIÓN-OFICINA SULLANA Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES - AÑO 2013”, con la finalidad de identificar cual es el clima organizacional que tiene la empresa Supercable televisión - oficina Sullana en el año 2013 y conocer cómo se relación con el desempeño laboral de sus colaboradores, en cumplimiento del reglamento de grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título de Profesional de Licenciado en Administración.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Stefany Liliana Mendoza Zarate.

ÍNDICE

CARATULA.....	i
PÁGINA DEL JURADO.....	i
DEDICATORIA.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	iii
PRESENTACIÓN.....	iv
INDICE.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
I.INTRODUCCIÓN	1
II.MARCO METODOLÓGICO	
Variables.....	26
Operacionalización de variables	26
Metodología	27
Tipo de Estudio	27
Diseño	27
Población, muestra y muestreo	28
Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	30
Métodos de análisis de datos	32
Consideraciones Éticas.....	32
III.RESULTADOS	34
IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	101
V. CONCLUSIONES	115
VI. RECOMENDACIONES	107
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	108
VIII ANEXOS	111

RESUMEN

La presente tesis tiene como finalidad identificar cuál el clima organizacional que tiene la empresa Supercable Televisión – oficina Sullana en el año 2013 y cómo se relaciona con el desempeño laboral de sus colaboradores. Para su estudio, la población está comprendida por los 19 colaboradores de la oficina Sullana y 8000 usuarios de la misma, de la cual se tomó como muestra el total de los colaboradores y 366 usuarios, esto último fue calculado mediante la fórmula de población finita. En la presente investigación se emplearon la encuesta, la entrevista y el análisis documental como técnicas de recolección de datos. Para el análisis de datos se codificaron los ítems de la encuesta en el patrón de vista de variables del paquete estadístico SPSS versión 19, donde se especifican todas las preguntas del cuestionario y sus respectivas escalas, permitiendo concluir que el clima laboral de los colaboradores es de tipo participativo, sistema IV, participación en grupo ya que el jefe toma en cuenta las decisiones y la participación de los miembros, además la forma como se encuentren los colaboradores de una empresa guardará relación con el desempeño que tenga el trabajador en las actividades a realizar en sus horarios de trabajo.

Palabras clave: Clima organizacional, liderazgo, motivación, comunicación organizacional, desempeño laboral.

ABSTRACT

This thesis aims to identify the organizational climate which is having the company Supercable Television - Sullana office in 2013 and how it relates to job performance of its employees. For their study, the population is comprised of 19 collaborators Sullana office 8000 users the same , which was sampled total employees and 366 users , the latter was calculated using the formula of finite population . In this research the survey, interviews and document analysis as data collection techniques were used. For data analysis of the survey items were coded in the pattern of view variables SPSS version 19 , where all the survey questions and their scales are specified , allowing the conclusion that the working environment of the employees is participatory system IV , group participation and the boss takes into account the decisions and the participation of the members, how well employees are a company 's performance will be related to having the worker in the activities undertaken in their work schedules.

Keywords: organizational climate, leadership, motivation, organizational communication, job performance.