

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**



**“ANÁLISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN EL ÁREA DE
SINIESTROS Y LIQUIDACIONES DE LA COMPAÑIA RIMAC SEGUROS
EN LA CIUDAD DE LIMA -2012”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

AUTOR:

Jairo Guillermo Machagua Colonia

ASESOR:

Mg.Olenka Espinoza Rodríguez

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Recursos Humanos Y Medio Ambiente

NUEVO CHIMBOTE – PERÚ

2012

DEDICATORIA

*A Dios y a mi padre porque en el
cielo me están guiando*

*A mi madre por su apoyo que me
Brinda siempre.*

AGRADECIMIENTO

A mis queridos maestros Olenka Espinoza Rodríguez y José Medina Bolo, por impartirnos sus conocimientos en el proceso de aprendizaje.

PRESENTACIÓN

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

Se presenta ante su sensato juicio la tesis titulada: Análisis de Clima Organizacional y su relación con el Desempeño Laboral de los trabajadores en el Área de Siniestros y Liquidaciones de la Compañía Rimac Seguros, en la Ciudad de Lima 2012, con el objeto de optar el grado de: LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

La investigación que se ha desarrollado, representa un aporte que espero contribuya a mejorar el clima organizacional y el clima laboral en la compañía de seguros mencionada.

Expreso mi profundo agradecimiento a todos nuestros maestros que contribuyeron con su abnegada labor en el proceso de aprendizaje de la carrera universitaria, en especial a mis asesores por brindarme su incondicional apoyo.

Autor

CARÁTULA

Páginas preliminares

Dedicatoria.....	II
Agradecimiento.....	III
Presentación.....	IV
Índice.....	V

RESUMEN.....	VII
---------------------	------------

ABSTRACT.....	IX
----------------------	-----------

Introducción.....	10
--------------------------	-----------

1.1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	11
---	-----------

1.1.1. Realidad problemática.....	11
-----------------------------------	----

1.1.2. Formulación del problema.....	14
--------------------------------------	----

1.1.3. Justificación.....	14
---------------------------	----

1.1.4. Antecedentes.....	15
--------------------------	----

1.1.5. Objetivos	22
------------------------	----

1.1.5.1. General.....	22
-----------------------	----

1.1.5.2. Especifico.....	22
--------------------------	----

1.2. MARCO REFERENCIAL

1.2.1. Marco teórico.....	23
---------------------------	----

1.2.1.1 CLIMA ORGANIZACIONAL.....	23
--	-----------

1.2.1.2 TIPOS DE CLIMA ORGANIZACIONAL.....	.24
---	------------

1.2.1.2.1 EL CLIMA ORGANIZACIONAL AUTORITARIO EXPLOTADOR.	
--	--

1.2.1.2.2 EL CLIMA ORGANIZACIONAL AUTORITARIO CONSULTIVO.	
--	--

1.2.1.2.3 EL CLIMA ORGANIZACIONAL PARTICIPATIVO.....	25
---	-----------

1.2.1.2.4 PARTICIPATIVO EN GRUPO.....	25
--	-----------

1.2.1.3 CALIDAD DE VIDA LABORAL.....	26
---	-----------

1.2.1.4 SATISFACCION LABORAL.....	26
--	-----------

1.2.1.5 ASPECTOS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL.....	27
---	-----------

1.2.1.5.1 ASPECTOS SUBJETIVOS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL.	28
--	-----------

1.2.1.5.1.1 LIDERAZGO.....	28
-----------------------------------	-----------

1.2.1.5.1.2 EMPOWERMENT.....	29
-------------------------------------	-----------

1.2.1.5.1.3 DELEGACIÓN.....	30
------------------------------------	-----------

1.2.1.5.1.4 PARTICIPACION.....	30
---------------------------------------	-----------

1.2.1.5.1.5 COMUNICACIÓN.....	31
--------------------------------------	-----------

1.2.1.5.2 ASPECTOS OBJETIVOS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL	33
--	-----------

1.2.1.5.2.1 HIGIENE Y SEGURIDAD	33
--	-----------

1.2.1.5.2.2 ENRIQUECIMIENTO DEL PUESTO.....	34
--	-----------

1.2.1.5.2.3 REMUNERACION.....	36
--------------------------------------	-----------

1.2.1.6 DESEMPEÑO LABORAL.....	36
1.2.1.7 ADMINISTRACIÓN DEL DESEMPEÑO	38
1.2.1.8 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.....	39
1.2.1.9 MÉTODOS DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.....	41
1.2.2 Marco Conceptual.....	43
2. MARCO METODOLÓGICO.....	45
2.1. Hipótesis.....	45
2.2. Variables.....	45
2.2.1. Definición conceptual.....	45
2.2.2. Definición operacional.....	46
2.3. Metodología.....	46
2.3.1. Tipos de estudio.....	46
2.3.2. Diseño	46
2.4. Población y muestra.....	47
2.5. Método de investigación.....	47
2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	48
2.7. Métodos de análisis de datos.....	49
3. RESULTADOS.....	50
4. DISCUSIÓN	65
5. CONCLUSIONES.....	70
6. SUGERENCIAS.....	72
7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	73
8. ANEXOS	74

RESUMEN

La presente investigación de la tesis titulada: "Análisis de Clima Organizacional y su relación con el Desempeño Laboral de los trabajadores en el Área de Siniestros y Liquidaciones de la Compañía Rimac Seguros, en la Ciudad de Lima, 2012 ". El problema que se ha investigado es ¿Cuál es la relación entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en el Área de Siniestros y Liquidaciones de la Compañía Rimac Seguros en la ciudad de Lima, 2012?

En el desarrollo de la investigación lo que se persigue es encontrar si existe o no relación entre el clima organizacional con el desempeño laboral, para lo que se ha requerido del sustento teórico. Entre los objetivos planteados en la presente investigación se ha incluido el análisis del nivel de clima organizacional, además establecer el nivel de desempeño laboral y explicar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral.

La población estuvo constituida por 75 colaboradores existentes, considerándose que la población es la muestra, Para el análisis estadístico según la investigación de tipo no experimental, se utilizó la prueba estadística del Chi Cuadrado, sabiendo que la investigación es de tipo no experimental (no experimental- transversal), por lo que con estas pruebas contrastamos la hipótesis planteada.

Luego de realizar el proceso de la investigación se han logrado las conclusiones, dentro de las cuales se ha considerado que el 86.67% de los colaboradores consideran que el clima laboral de su organización es Bueno , mientras que el 6.67% de los colaboradores consideran que es Regular y un 6.67% consideran que es Malo, además se ha establecido el Nivel de Desempeño Laboral, donde el 66.67% de los colaboradores tienen un desempeño laboral Alto, mientras que el 24% de los colaboradores tienen un desempeño laboral Medio y un 9.33% tiene un desempeño laboral Bajo. Finalmente se logró relacionar ambas variables de estudio, a través de la prueba de Chi Cuadrado, teniendo como resultado 32,96 del valor calculado, este resultado es mayor al valor crítico, que es 9,4877 por tanto se rechaza la Hipótesis Nula, además nos reveló que ambas variables se

relacionan positivamente, es decir que si en la organización existe un clima laboral bueno, por ende el desempeño de los colaboradores será alto. Consecuentemente se realizó las recomendaciones pertinentes.

ABSTRACT

This research thesis entitled: " Organizational Climate Analysis and their relationship to job performance of workers in the area of Claims and Settlement Rimac Insurance Company in the City of Lima, 2012 ". The problem to be investigated is: What is the relationship between organizational climate and job performance in the claims area and Closeouts Rimac Insurance Company in the city of Lima, 2012? In the development of the investigation if the aim is to find whether there is relationship between organizational climate to job performance, for what has been required of theoretical support. Among the objectives in this research has included analysis of the level of organizational climate, and set the level of job performance and explain the relationship between organizational climate and job performance.

The population consisted of 75 existing employees, considering that the sample population, according to the statistical analysis of non-experimental research, we used the chi-square statistical test, knowing that research is non-experimental (no experimental - cross), so these tests contrasted with the hypothesis. After conducting the research process has been made conclusions, within which it has been considered that the 86.67% of employees believe that the work environment of the organization is good, while 6.67% of employees consider it Regular and a 6.67% consider it Poor, and has established the level of job performance, where 66.67% of employees have a High job performance, while 24% of employees have a work performance and a 9.33% Middle Bass has a job performance. Finally managed to link the two variables of study, through the chi-square test, resulting in the calculated value 32.96, the result is greater than the critical value, which is 9.4877 thus null hypothesis is rejected, and revealed that both variables are positively related, ie if the organization exists good working environment, hence the performance of the employees will be high. Result was relevant recommendations.