



**UCV**  
UNIVERSIDAD  
CÉSAR VALLEJO

## **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

### **ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**"EL CLIMA LABORAL Y SU IMPACTO EN EL RENDIMIENTO  
PRODUCTIVO DE LOS SECTORISTAS DE CRÉDITO DE LA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MARTIN DE  
PORRES JULIO – DICIEMBRE 2013"**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR:**

**MÓNICA VIVIANA RUÍZ REÁTEGUI**

**ASESORES:**

**Lic. Adm. SEIDY JANICE VELA REATEGUI**

**Ms.Sc. ALBERTO SOTERO MONTERO**

**TARAPOTO – PERÚ**

**Año 2013**

**PAGINA DEL JURADO**

**CARGO**

**FIRMA**

**Director De Escuela De Administración**

**Lic. Adm. Manuel Sevilla Angelaths**

**Asesor Metodológico**

**M.s.c. Santos Alberto Sotero Montero**

**Asesor Temático**

**Lic. Adm. Seidy Janice Vela Reátegui**

## **DEDICATORIA**

**A MIS PADRES.**

Por ser quienes han estado a mi lado en todo momento dándome la fuerza necesaria para continuar luchando día tras día y rompiendo todas las barreras que se me presenten en el camino de la vida, y así poder alcanzar uno de mis más grandes anhelos, culminar mi carrera, y es por ellos que debo dedicar este triunfo, que en todo momento me llenaron de Amor y de apoyo.

**MÓNICA VIVIANA RUÍZ REÁTEGUI**

## **AGRADECIMIENTOS**

### **A MIS ASESORES**

Por la orientación y ayuda que me brindaron para culminar este último paso en mi carrera profesional Gracias.

### **A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN MARTIN DE PORRES**

Por las facilidades prestadas para la ejecución de este tesis.

### **A la UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**

Por darme la oportunidad de estudiar y ser una profesional.

**MONICA VIVIANA RUIZ REATEGUI**

## **DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO**

**La suscrita, Mónica Viviana Ruíz Reátegui, ciudadana identificada con Documento Nacional de Identidad N° 45515542, con domicilio legal en Jr. Alejandro Zapata N° 208, distrito de Lamas, estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración**

**DECLARO BAJO JURAMENTO, en honor a la verdad, que no existe plagio en el desarrollo de la presente investigación, que todos los datos aquí consignados son auténticos y forman parte de la investigación y que si se menciona teorías de otros autores estos se hallan citados de manera apropiada siguiendo las reglas metodológicas pertinentes.**

**Además, declaro que la presente investigación no ha sido parcial ni completamente presentada anteriormente con otros fines u objetivos.**

**Tarapoto, de julio del 2013**

---

**Mónica Viviana Ruíz Reátegui**

**COD. UNIV. 72628398**

**DNI N° 45515542**

## PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado:

De conformidad y en cumplimiento con los requisitos establecidos en el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad "César Vallejo" – filial Tarapoto, pongo a su consideración la presente Tesis titulada **"EL CLIMA LABORAL Y SU IMPACTO EN EL RENDIMIENTO PRODUCTIVO DE LOS SECTORISTAS DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MARTIN DE PORRES JULIO – DICIEMBRE 2013"**

Espero que el presente trabajo de investigación sirva como base para futuras investigaciones relacionadas con el tema, así mismo espero que este trabajo sea valorado y aceptado por todos aquellos estudiantes interesados en averiguar data sobre dicha institución o teorías sustentadas en este trabajo.

**MÓNICA VIVIANA RUÍZ REÁTEGUI**

**Tarapoto, julio 2013**

## ÍNDICE

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
<b>RESUMEN</b>	ix
<b>ABSTRACT</b>	xii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>14</b>
1.1. Marco Teórico	16
1.2. Antecedentes	39
1.3. Justificación	42
1.4. Realidad problemática y Formular el problema	44
1.5. Hipótesis	47
1.6. Objetivos	47
1.6.1. Objetivo General	47
1.6.2. Objetivos Específicos	48
<b>II. MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>49</b>
2.1. Variables	49

2.2. Operacionalización de variables	50
2.3. Metodología	51
2.4. Tipos de estudio	51
2.5. Diseño de investigación	51
2.6. Población, muestra	52
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	53
2.8. Métodos de análisis de datos	53
<b>III. RESULTADOS</b>	<b>54</b>
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	<b>78</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b>	<b>81</b>
<b>VI. SUGERENCIA</b>	<b>82</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>83</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>85</b>
<b>Anexo N° 01: Matriz de consistencia</b>	<b>85</b>
<b>Anexo N° 02: Cuestionario del Clima Laboral</b>	<b>86</b>
<b>Anexo N° 03: Cuestionario del Rendimiento Productivo</b>	<b>87</b>

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general **“EVALUAR EL CLIMA LABORAL Y ESTABLECER SU IMPACTO EN EL RENDIMIENTO PRODUCTIVO DE LOS SECTORISTAS DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MARTIN DE PORRES JULIO – DICIEMBRE 2013”**, la investigación es de tipo descriptivo, apoyado en un trabajo de campo, se tomó como muestra poblacional a (40) sectoristas de crédito de la institución.

Se aplicó el cuestionario para la recolección de la información, el cual constó de 44 preguntas con cinco alternativas, para evaluar el clima laboral se utilizó la teoría propuesta por **LITWIN Y STRINGER (2002)**, citado por **DIAZ, Rogelio y GLORIA, Zavala (2006)**, y para evaluar el rendimiento productivo se utilizó la teoría propuesta por **Charles Lusthaus, et al (2002)**.

La investigación realizada nos permitió apreciar el clima laboral y el rendimiento productivo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres julio – diciembre 2013, utilizando la teoría de **LITWIN Y STRINGER (2002)**, y la teoría de **Charles Lusthaus, et al (2002)**, llegando a concluir que el clima laboral es inadecuado (38%) y el rendimiento productivo (41%).

En la presente investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

- El clima laboral tiene una tendencia deficiente, ya que los sectoristas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, no perciben de manera eficiente el trato que su jefe les da, esto origina que la motivación sea baja, a su vez, las reglas y políticas no están siendo cumplidos de manera eficiente, así mismo la supervisión que brinda el jefe no es constante; muchas veces en el proceso de toma de decisiones, las opiniones de los sectoristas no son tomadas en cuenta, para finalizar los sectoristas no cuentan con la autonomía para realizar su trabajo, lo cual limita la eficiencia de su trabajo.
- el rendimiento productivo de los sectoristas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres es deficiente, esto se origina debido a que los sectoristas no realizan sus funciones bajo el enfoque de su misión, tampoco se enfocan en cumplir sus metas, lo cual precisamente influye en el no cumplimiento de las mismas, así mismo la gerencia no utiliza la información histórica para retroalimentar el área de los créditos, la organización carece de eficiencia al momento de conocer la percepción de los clientes, siendo esta una de las principales causas en el escenario productivo encontrado.
- El clima laboral de los sectoristas de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres muestra una tendencia inadecuada, así mismo se puede observar que el rendimiento productivo tiene la misma tendencia, es decir la mala percepción de las, obligaciones, reglas, políticas y trato con los jefes y el poco poder

de autonomía en la toma de decisiones afecta directamente en el cumplimiento de las metas, la eficiencia, y el nivel de conocimiento sobre la percepción del cliente hacia la empresa.

- Ambas variables estudiadas dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres tienen una relación directa y son las principales causas para la problemática planteada en la presente investigación.

## ABSTRACT

The present research aimed generally "EVALUATE THE WORK ENVIRONMENT AND ESTABLISH THEIR IMPACT ON THE PRODUCTIVE PERFORMANCE sectoristas CREDIT COOPERATIVE SAVINGS AND CREDIT SAN MARTIN DE PORRES JULY - DECEMBER 2013", research is descriptive , supported by field work was sampled population to (40) credit sectoristas institution. The questionnaire was administered to collect information, which consisted of 44 questions with five alternatives, to evaluate the work environment was used the theory proposed by LITWIN AND STRINGER (2002), cited by DIAZ, GLORIA Roger and Zavala (2006 ), and to evaluate the yield was used the theory proposed by Charles Lusthaus, et al (2002).

The research allowed us to appreciate the working environment and productivity performance in the Savings and Credit Cooperative De San Martin De Porres July to December 2013, using the theory of LITWIN AND STRINGER (2002), and the theory of Charles Lusthaus, et al (2002), reaching the conclusion that the work environment is inadequate (38%) and the yield (41%).

In the present investigation reached the following conclusions:

- The working environment has a weak trend, since sectoristas the credit union St. Martin de Porres, not receiving treatment efficiently given your boss, this causes the motivation is low, in turn, rules and policies are not being met efficiently and providing oversight same

head is not constant, many times in the decision making process, the views of sectoristas are not taken into account, to finalize the sectoristas not have the autonomy to do their jobs, which limits the efficiency of their work.

- The yield of sectoristas of Savings and Credit Cooperative San Martin de Porres is poor, this is caused because the sectoristas not perform their duties under the focus of their mission, not focus on meeting their goals, which influences precisely non-compliance with the same, also management does not use historical information to feed back the credits area, the organization lacks efficiency when know the perception of customers, which is one of the main causes found productive stage.
- The working environment sectoristas credit of the Savings and Credit Cooperative San Martin de Porres shows a tendency inadequate, also shows that the yield has the same trend, ie the bad perception of, obligations, rules policies and deal with bosses and little power of autonomy in making decisions directly affect the fulfillment of the goals, efficiency, and level of knowledge about customer perception towards the company.
- Both variables studied within the Savings and Credit Cooperative San Martin de Porres have a direct relationship and are the main causes for the issues raised in this investigation.